التناظر

في سبيل اكتشاف الآخر

التلميذ في التعليم الأساسي

دكتور محمد عبد الظاهر الطيب
أستاذ علم النفس المساعد
تربية طنطا

دكتور رشدي عبده حنين
مدرس علم النفس
تربية سوهاج

دكتور محمود عبد الحليم منسي
مدرس علم النفس
تربية إسكندرية

إشراف ومراجعة
دكتور عزيز حنا داود
أستاذ ورئيس قسم علم النفس التعليمي
تربية عين شمس

الناشر منشأة المعارف بالإسكندرية
جلال حزي وشركاه

الطبعة الأولى
١٤٠٦هـ/١٩٨٦م

تقــديم

هذا هو الكتاب الثالث من سلسلة « أبناؤنا وبناتنا » ـ التلميذ فى التعليم الأساسى ، ويشغل هذا التعليم تسع سنوات أى انه يضم التلاميذ من سن ست سنوات الى سن الخامسه عشرة · والمعروف أن هــــذه الفترة الزمنية كانت حتى العــــام الحالى مقسمة الى مرحلتين المرحلة الابتــــدائية (٦ ـ ١٢) والمرحلة الاعدادية (١٢ ـ ١٥) · وعمليتـا التقسيم والضم لا ينبغى أن ينظر اليهما من مفهوم جبرى أو حسابى ولكن ينبغى أن تكون الرؤية من منطلق فلسفى ، فللتعليم الأساسى فلسفه خاصة به قوامها بنــاء مواطن يستطيع أن ينخرط فى مجال الحياة بفعالية بعد انتهائه من هــــذه المرحلة ، كما يمكنه فى نفس الوقت الانتقال الى مرحلة تالية من الدراسة ، وتكون لديه فى كلا الحالين اتجاهات موجبة نحو العمل اليدوى واحترام له·

أما مراحل التعليم السابقة فكانت كل منها تصب فى المرحلة التالية حتى يصل التلميذ الى مرحلة التعليم العالى ، بمعنى أنه ينبغى على الطالب ان يكمل مشوار التعليم حتى يكون معدا للعمــــل ، والخروج فى منتصف الطريق لا يؤهل لعمل خاص ، ومن ثم يمكن أن نعتبر أن هدف التعليم فى كل مرحلة (ابتدائى ، اعدادى ، ثانوى) هو الاعداد للمرحلة التالية ··· وهذه فلسفة مغايرة بالضرورة لفلسفة التعليم الأساسى ·

وهذا الكتاب ـ أســـوة بالـكتابين الســـابقين ـ ينطلق من منظور سيكلوجى للتلميذ فى هذه المرحلة (التسع سنوات) وهذه المرحلة يرى الكثير من علماء النفس أنها تضم سيكلوجيا مرحلتين احـــداهما وهى من ٦ ـ ١٢ تقريبا ويطلق عليها عادة الطفولة المتأخرة ثم المرحلة من ١٢ ـ ١٥ تقريبـــا ويطلق عليهـــا عادة مشارف المراهقـة · وقد بنى هـــذا التقسيم فى ضوء تبـــاين ظاهر فى كل من المرحلتين من حيث التغـيرات الجسمية والفسيولوجية والعقلية والانفعالية والأجتماعية التى تحدث للولد أو البنت وتؤثر فيه وتصبغه بصبغة خاصة فى ضـــوء المحددات الثقافية وفى ضوء

١ . تمهيد

يقوم أي فعل انساني على «فعل» آخر من طبيعة معرفية . يفيد الفعل المعرفي في توجيه الفعل الانساني الوجهة الملائمة بتصحيح مساره وتجنيبه المسارات المنحرفة أو الشاذة. وتزداد أهمية الفعل المعرفي وخطورته لقيام مسار الفعل الانساني في « الآخر » الانسان الذي يملك هو الآخر وجهة نظر أو فعل معرفي يعمل بدوره على التأثير في حركة الفعل الإنساني ووجهته لدى من يبادره ويحاول التأثير فيه ، فيعمل على لجم التأثيرات المبادرة أو تسهيلها سواء بتحييدها والغائها أو بتقويتها. لذلك كله وجب على الفعل المعرفي المبادر أن يتحسب «للآخر» ؛ وعيه وادراكه ووجهة نظره يتمثلها أو يساوقها مع ذاته. يعد حسبان وعي الآخر من جانب الفعل المعرفي المبادر دليلاً على تفاعلية الفعل المعرفي وأصالتها ويدعو الى البدء بها . هب، للايضاح، أنك كنت تطلب إلى خطيبتك التخلي عن شراء السيارة الجديدة لصالح دفع الأقساط الأولية لبيت الزوجية المنتظر. ليست « ارادتك » المشار إليها سوى فعل معرفي يتمثل بتوجسك من مغبة تبذير المال في سيارة البذخ وإساءة ذلك التبذير لسعادة الأسرة واستقرارها قبل أن تتكون . إن كنت تعتقد أن لزوجتك وجهة نظر مماثلة لوجهة نظرك ووعياً مطابقاً لوعيك وادراكاً مشابهاً لادراكك كان بمقدورك التنبوء بفاعلية وجهة نظرك، وعيك، ادراكك أن يحرك فعلها الانساني الوجهة المرجوة مما يجنبه الانحراف ويوجهه الى محرق السواء والصواب الذي تراه . لكن ، ماذا يحدث لو كان لعروسة أحلامك اطار استناد فكري آخر، وجهة نظر

مغايرة ، وعي مضاد، ادراك معاكس؟ أو تجرؤ في تلك الحال على مفاتحتها «بتصوراتك» دون أن تجازف بتحطيم جرة أحلامك السعيدة؟ ألا تعتقد أن من الخير لحبكما ولعشكما الزوجي ولأسرتكما الهانئة أن تستدرج زوجة أحلامك للتعرف على وجهة نظرها، على وعيها، على ادراكها، على تصوراتها، على فعلها المعرفي لمجمل فعلكما الانساني؟ إن فعلت ذلك، أمكنك اكتشاف شيء ما في مدركاتها ومنظومات تفكيرها يمكنك من إقامة تصور مشترك وخطة موحدة ووعي متناغـم يفيدك في اقـرار صيغـة ما من صيغ فعلك الانساني المرتجى في الزوجة المنتظرة .

لنسم فعلك في التعرف على وجهات نظر زوجتك ومحاولات الزوجـة لتلمس ما تنوي من فعلك قبل الافصاح بشيء مما بوعيها، بمناظرة الواحد منكما للآخر فأنت تقابلها وتحتك بها وتتماس معها وتلتمسها لتنظر داخل وعيها وتتعرف مقوماته ومنظوماته وأطـره وهي تفعل الشيء نفسه لتنظر داخل وعيك تتعرف مقوماته ومنظوماته وأطره وغرضك من التلصص داخل وعيها. انه مناظرة أحدكما للآخر فأنتما تتناظران لأن كلا منكما يحاول معرفة وجهة نظر الآخر، ومن هنـا كان « التناظـر » التسـمية الملائمـة للفعـل التبـادلي المذكور.

يتم التناظر، باحتكاك أحدكما بالآخر ومقابلته والتماس به والتماسه بصيغة ما من صيغ الالتماس والاستجداء كتوقع كل منـكما أو رغبتـه أو تمنيه أو حتـى تملقـه للآخـر « لمناولة » ما لديه ، أي وعيه بكل مقوماته وأطره ومنظوماته ، يشمل « التناظر » أشياء كثيرة أو كل مقومات مختلف التعاريف المتداولة للإشارة إلى مضمون فعل التناظر، ويبقى أشمل التسميات وألصقها بمضمون الفعل المذكور.

ليس مضمون فعل التناظر التماساً ولا تماساً ولا مقابلة ولا احتكاكاً. بل انه كلها جميعاً وأكثر منها جميعاً. انه حركة تفاعلية تبادلية متدفقة في أكثر من اتجاه مما يجعل التناظر أشمل البنى التي تؤشر فعل التواصل الانساني وتبادل الوقائع والمعلومات بين أكثر من شخصين .

بالالتماس صفة الاستجداء ورغبة المتناظرين وتمنيهما أحدهما أو كليهما في أن يكشف الآخر وعيه بمقوماته وأطره ومنظوماته. يثير التمني، بسبب الحاحيته واستجدائيته، الشكوك في الآخر من المبادر وفعله فيه فيغلق الباب على مداخل وعيه ويوصده بأقوى المفاتيح وأكثرها تعقيداً، الدفاعية الالتفافية المراوغة.

يحدث الالتماس لامتناع الآخر المسبق عن الرضوخ وعن تسليم وعيه وما به من وقائع ومدركات ومعلومات. وهو يمتنع لمرض أو لاضطراب أو لجهل أو لخوف وتوجس من استغلالية الآخر أو لكف نفسي دفاعي عميق فيه. يعجز الالتماس مهما حُمِّل من بوادر الانفعالية ومهما غولي في اصطناع الضعف الإنساني أو « التباسه » عن أن يقلب الجهل معرفة والخوف اطمئناناً أو عن أن يهدم الدفاعيات الادراكية الالتفافية. لذلك كان على طالب الوقائع استخدام أساليب أخرى يلخصها فعل التناظر أي مقابلة تماس أو احتكاك شخص مسؤول واع يعرف ما يريد ومختلف الزخميات التي يعمل وفقها الوعي الانساني بشخص ثان واع هو الآخر ومسؤول ويعرف ما يريد ولديه صورة عن زخميات عمل الوعي الانساني إلا أن لوعيه طبيعة أخرى ولمسئوليته منحى مغايراً ولما يريد اتجاه مضاداً ولصورته عن زخميات الوعي نسخة مختلفة عما لنظيره المبادر أو الفعال أو الايجابي. يقوم وجه الخلاف الأساسي بين المبادر والآخر، ولنسمه المبحوث، في أن رحى المعركة تدور في ساح المبحوث وذاته ووعيه تستهدف كشفها ونشرها مما يولد فيه دفاعيات الجهل أو التجاهل والخوف والتوجس والكف. لدينا في التناظر، اذن، مبادر فعال واع مسؤول يقوم بالهجوم على وعي غيره، المبحوث الواعي المسؤول والفعال الدفاعي المتوجس الحذر المكفوف. لذلك يترتب على المبادر أن يبقى يفعل دور المبادر فيبتكر السبل والتخطيطات والحيل التي تجر الى تهديم دفاعيات المبحوث وتقويم مسارات مدركاته وطمأنة مخاوفه وحلحلة كفه ودغدغة حذره وجره الى الافصاح عما بداخل وعيه بطمأنة مخاوفه دون إثارة بأسلوب يذكره ولا ينفره، وثقة تطمئنه ولا تحذره فيطلق باب وعيه برغبة مريدة لا بنزوة قاسرة وبتوقع آمن لا بتوجس قلق.

يقال في التماسّ والاحتكاك ما يقال في المقابلة من أنها فعل بسيط يعمل في اتجاه

واحد ويتناسى بتسليطه مدمرة المبحوث ووعيه وأثره في المبادر ووعيه ويتجاهل الطبيعة التفاعلية الغنية المميزة للحركة الانسانية في فعل التناظر.

تدفعنا الاعتبارات السابقة كلها إلى الميل عن الالتماس والتماس والاحتكاك والمقابلة الى « التناظر » التفاعلي الغني الزخمي المؤشر تماماً إلى مضمون وشكل فعل التواصل الانساني.

لفعل التناظر هدفان الأول نظري يتمثل بجمع المعلومات والوقائع من الآخر حول مدركاته ووعيه ووجهة نظره وتوقعاته من أمر ما ، لضمها إلى نظيرتها من آخرين واستقرائها بحثاً عن القانون العلائقي الذي يحكم الظاهرة المدروسة ، والثاني عملي ضيق محدود توجه فيه المعلومات والوقائع من الآخر الفرد لدفعه الى تغيير مدركاته ووعيه ووجهة نظره وتوقعاته من أمر يرتبط بذاته وسلوكه ووجوده ، يحدث فيها مرضاً أو يخلق لها مشكلة أو اشكالاً أو صعوبة أو معاناة أو عجزاً في فعل القرار والاختيار والتوجه. يهدف تغيير سلوك الآخر الى تصحيحه ورده الى مساقه الطبيعي ومنعه من الانزلاق لمساقات نعدها مدمرة للفرد متعارضة مع توقعاته العميقة وتوقعاتنا المحددة انطلاقاً من سمات شخصيته وقدراته واهتماماته وميوله، وربما لدفعه في منطلقات تتسق وقدراته وسماته وامكاناته واهتماماته وميوله وتوقعاته المتلمسة في مساقطها الأبعد في مستقبله الأبعد. أليس هذا هو نفسه هدف العلاج النفسي، أو لا يكون تغيير السلوك المرادف الدقيق للعلاج النفسي؟

هناك المتوقع المألوف الذي يعد المعيار السوي لسلوك الفرد في مجتمعه وهناك متخطى ذاك المتوقع لمرض أو لمشكلة أو لاشكال أو لمعاناة أو لصعوبة ، وبين الاثنين تقوم محاولات المناظر المبادر الايجابي الواعي المدرك القادر المسؤول والمسلح بالمعرفة النظرية والعملية بالسلوك الانساني لتلمس طبيعة القدرة العقلية للمبحوث وطبيعة سماته الشخصية واهتماماته وامكاناته والمشكلة المتصورة أو الصعوبة المقعدة ولتشخيص المرض المنزل للاضطراب والسبب المقيم للاشكال ودفع المبحوث لمعاناة السبب والمشكلة

والصعوبة والمرض والشلل الوظيفي اضافة لدفعه الى معاناة احساس بارادة فعل شيء بصدد قعوده وشلله وتصميم على الانطلاق في مساقات سلوكية توصف بأنها معطاءة ملهمة مهنئة. ان ذلك لأمر ممكن وانها لمهمة المعالج أن يجمع الوقائع والمعلومات من الفرد ليوجهها ويتوجه بها لانطلاقة الآخر المريض في فعل معاناة التغير وارادته ومتابعته بشكل خلاق معطاء زخمي دائم التدفق.

تفرض المهمة المنبثقة عن الهدف العملي للتناظر أن يكون المناظر المبادر أي المعالج شخصاً قادراً على فهم الذوات البشرية والتعاطف معها ودفعها للافصاح عما لديها وبها بطمأنتها لا بإثارة مخاوفها وبحلحلة دفاعياتها لا بتصليبها وباشعارها بأمن العلاقة وأمانها لا بزعزعتها وتهديدها. يلزم المعالج، لتحقيق ذلك، أن يكون قادراً على الانصات دون تلصص والتحدث دون اثارة والإثارة دون تحذير مما يجر الى الاستمرار في التواصل لا إلى الكف وإلى التفاعل لا إلى الدفاعية. تضع الالزامات السابقة المعالج في موقع مميز حقاً وتفرض عليه مهمة أجل من الفهم وأبعد من الوعي تتمثل بفهم البعيد ووعي المتوقع وخلق التصميم والارادة في المبحوث المريض لتصحيح مسار سلوكه نحو البعيد بحيث يتساوق مع الاجتماعي ويعارضه يحققه ويتخطاه يقره ويرفضه، مما يقيم قدراته وامكاناته ويحققها ويتخطاها.

خطط كتابنا «التناظر» بحيث يؤشر لكل من المعالج النفسي وللباحث العلمي السبل الآمنة لفتح مغاليق المريض والمبحوث فيوفر للمعالج الأساس المكين لمعالجة المريض انطلاقاً من مشكلته ومعاناته لها وادراكه لابعادها، وللباحث العلمي الوقائع والمعلومات المرتبطة تماماً بالظاهرة المدروسة مما يمكنه من الفهم الدقيق لها عبر كل عناصرها وأبعادها.

تناول الكتاب لتحقيق أغراضه المؤشرة النقاط التالية: (١) تحليل السلوك الانساني وتلمس عوامله ومقوماته بتأكيد تعقده وتفاعليته (٢) رصد الأثر الذي يلقيه المبادر معالجاً كان أو باحثاً في فعل التناظر، وسبل الغاء الأثر المذكور أو تحييده أو ابداله بأثر آخر

يفتح مغاليق المريض والمبحوث ويقوي حركة التواصل البشري في الاتجاه الذي يجعل الأخيرين يطلقان ما لديهما كاملاً غير منقوص وسليماً غير مشوه ولا محرف (٣) التمييز بين تناظر العلاج وتناظر الوقائع الصرفة والاشارة الواضحة إلى خصائص كل منهما ومقوماته وأصوله وسبل تحقيقه (٤) أخيراً، التساؤل عما إذا كان التناظر فناً يُتعلم أم موهبة تصقل وتشحذ فحسب. إذ لو كان التناظر علماً لتمثل هدفه بتعليم أصوله وفنونه وأساليبه للناس، أما لو كان فناً اقتصر الهدف المذكور على اكتشاف الموهوبين فيه وتوجيههم لممارسته.

اختلفت تسمية طرفي التناظر باختلاف طبيعته، فكانت المعالج والمريض والمستشار والمستشير في تناظر العلاج، والباحث والمبحوث في تناظر الوقائع والمعلومات.

أتمنى قارئي العزيز أن تسير بين خطوط « التناظر » وصفحاته وئيداً صبوراً تسجل ملاحظاتك وانتقاداتك بموضوعية وهدوء وأمانة فهي ملهمتي لاكمال عمل لن يكتمل إلا بتناظرك مريضاً ومستشيراً ومبحوثاً ومعالجاً وباحثاً عبر الزمن الطويل والمكان الفسيح.

٢ . التناظر: تعريفه ومشكلاته وعقباته

تجمع ذات مساء خمسة رجال في غرفة أحدهم ينصتون إلى بعض التسجيلات: وكان ثلاثة من الرجال أطباء نفس والآخران عالمي نفس مهتمان بالتناظر الانساني. تشابه الفريقان في أن كلا منهم كان قد سمح بزرع آلة تسجيل تلقط حواره مع مريضه خلال مقابلته له في عيادته. تم خلال عدد من الأسابيع تسجيل عدد من مقابلات الطبيب النفسي لمريضه. والآن. وفي الامسية المذكورة جلس خمستهم يستمعون إلى التسجيلات لأول مرة.

لقد ابدى الاطباء النفسيون، منذ البدء، اهتماماً بالغاً بالمشروع وأقروا أهمية التناظر في عملهم وثمّنوا عالياً اسلوب التناظر كجزء هام في «عدتهم» المهنية. تم الاتفاق اثناء وضع الترتيبات الاولى على أن يجلس الاطباء النفسيون في وقت لاحق يستمعون إلى التسجيل ويحللون محتوياته ويناقشونها مع عالمي النفس. وكان واضحاً قبل تشغيل الشريط ان تلك كانت تجربة توقعها الاطباء النفسيون باهتمام بالغ وبقليل من التوجس وبكثير من الوعي الطيب للذات.

بعد تبادل التحيات المألوفة علا من الشريط صوت الطبيب النفسي ولنسمه المناظر ومريضه ولنسمع المستجوب.

المناظر: الآن اريد ان اعرف ما حدث لك واود سماع الاعراض قبل كل شيء.

لست أريد ان أعرف ما هو التشخيص الذي توصلت إليه مع الآخرين، بل أريد أولاً الاعراض المرضية. اذن ما هو الشيء الرئيسي الذي يزعجك في الوقت الحاضر؟

المستجوب: لست اعاني شيئاً ولا تنتابني أية آلام، الآن. اني اشعر بالروعة.
المناظر: اذن، ما هي المصاعب التي عانيتها في الماضي القريب؟
المستجوب: هذا الصيف مرت بي أيام لم أكن مرتاحاً، أيام كثيرة اضطررت فيها إلى التراخي والاهمال ولم افعل سوى التجول التائه.

المناظر: لماذا اضطررت إلى الاهمال والتراخي؟ ما كانت مشكلتك الاساسية آنذاك؟

المستجوب: شعرت فقط، بالحقيقة لم اكن اتألم، فقط نوع من الشعور الداخلي لوقت طويل.
المناظر: لم تكن تعاني أية آلام ومصاعب على الاطلاق؟
المستجوب: لا استطيع القول انه كان هناك ما يؤذي، لكن حدث لي شعور سيء.
المناظر: اين احسست بالسوء؟

وعندما كانت اصوات الحوار تتعالى، كان المناظر الذي اجراه يزداد توتراً وضيقاً، فامسك مرة ذراع مقعده، وانفجر قائلاً، لم اترك المسكين يخبرني بما يضايقه. وانتهى التناظر الاول وأدار الجميع اهتمامهم إلى الثاني الذي اداره المناظر الثاني فردد الصوت المنبعث من الشريط الحوار التالي:

المناظر: كم سيجارة دخنت؟
المستجوب: أوو، هذه العلبة اشتريتها منذ فترة قريبة جداً. . . والله . . . تقريباً.
المناظر: حوالى علبة بالاسبوع تقريباً؟
المستجوب: نعم اعتقد ذلك، فانا معتاد على تدخين الغليون. معي لفائف هنا ولكني أدخن الغليون، ربما أكثر مما يجب.

المناظر: غليون في اليوم؟

المستجوب: نعم.

المناظر: هل سبق لك ان تعرضت انت أو احد افراد اسرتك المقربين لأية متاعب أو اضطرابات عاطفية أو مزاجية أو أية صعوبات أخرى؟

المستجوب: كلا.

المناظر: ماذا بشأن خلافك مع اساتذتك في الماضي، هل قامت لديك صعوبات في المدرسة أو في البيت مثلاً؟

المستجوب: كلا.

المناظر: هل تعرضت في طفولتك لأية كدمات أو اضطرابات جسمية أو طارئة كالسقوط وغيره مثلاً؟

المستجوب : كلا.

المناظر: تبدو كما لو كانت بخير، وتستطيع التأكيد بان حياتك هادئة وجيدة على العموم.

المستجوب: نعم استطيع ذلك.

وابدى المناظر الثاني ذات ردود الفعل التي بدرت من زميله الأول باستمرار الشريط، فاصغى باهتمام وبتضايق واضح إلى صوته وصوت مريضه ثم خرج عن صمته قائلاً: يا الهي انني اجيب أسئلتي ذاتها، اطلق السؤال واجيب عنه قبل أن يفكر المريض به، ثم وبعد مضي بعض الوقت اصغي لهذا، هل لك، لقد مزقت السؤال دون رحمة بالمسؤول. وقد كنت اجيب اسئلتي نيابة عن المريض..

ولما أوشك المساء على الإدبار تلاحقت على مسامع عالمي النفس ملاحظات اطباء النفس: «ها انا انطلق بالعبارات العلمية ثانية، فكيف لي أن اتوقع من المريض ان يفهمها»؟«اني أعرف الآن ما كانت مستجوبتي تحاول ان تقول، فانا لم أكن في الحقيقة منصتاً إليها. كان ذلك دليلاً حسناً لي. كان علي السير خلف ذلك الدليل لكني اضعته».

«لماذا كنت بهذا الايجاز والبترمع المستجوب. لم اقصد ان أكون كذلك، إلا اني اغلقت صنبوره، ولقد رغبت ان اسمع أكثر حول ذاك العرض». تلك المرأة ترتجف حتى الموت لاخباري بما يضايقها. كان لديها الكثير من المنغصات تحول دون خروج الكلمة من شفتيها، ولم اقدِّم إليها أي عون.

يكشف اغلبنا، إذا ما أعطي الفرصة لسماع بعض حواراته التي يشارك فيها، مطبات مشابهة لتلك التي اتضحت من تناظرات اطباء النفس، وتكون تلك المطبات بين ما اعتقد انه حاصل وبين ما هو حاصل بالفعل. ويتعرض ما حاول البعض قوله لنا للمسخ والتحوير والتبديل والتشويه ولا يختلف الأمر بصدد ما نريد قوله عما نستمع إليه إذ يختلف هذا الذي نريد إيصاله للآخرين عما اوصلناه إليهم بالفعل. تؤكد تجربة اطباء النفس انه، وحتى عندما يأخذ الحوار الصيغة المحددة لتناظر جمع الوقائع، خاصة عندما يميل طرف الحوار صوب غرض عام، ان مصاعب التناظر تعند وتستمر في العصيان.

عقبات التناظر

لماذا الاعاقة أو التحريف والتشويه؟ لماذا، وبلسان والدين يتحرقان غيظاً أو معلم تفتته المصيبة أو رجل أعمال يحس بالاحباط: «لا استطيع طرح السؤال بسيطاً والقىٰ عليه اجابة بمثل بساطته؟» نبدأ تعلم عملية السؤال واجابته في عمر مبكر تماماً فنقول كم عمرك يا محمود؟ «سنتان ونصف» يرد الصبي فوراً. ونستمر نسأل يوماً إثر آخر اشياء متنوعة فنسأل ونُسأل، نستجيب ويُستجاب لنا، نأخذ ونعطي عبر الكلمة وقائع لا تعد ولا تحصىٰ. وانه لامر يثير العجب بل الحيرة، أن تشحن المشاكل فعل تناظر يجب أن تكون صفاته الاساسية البساطة والعمومية والالفة والقدم والاستمرار، بحيث تخضع للبحث والتنقيب والتجريب، على الاقل منذ ابداع طريقة السبر بجوانبها المتعددة وسلالمها المتنوعة ذات الامدية الطويلة.

مشكلات الدافع

إذا كنا جميعاً، وبسبب التدريب والخبرة، ادوات تناظر فلماذا لا يكون التناظر تفاعلاً

تبادلياً ومجدياً بين باعث الرسائل خبيرومتلق بنفس الخبرة لتلك الرسائل؟ هناك أسباب متعددة لذلك، يرتبط بعضها بكوننا أدوات تناظرخبيرة. فينجم عن قدرتنا التناظرية المنمقة مجموعة من العادات نرتكس بهاعلى بعضنادون أن تهدف إلى تبسيط فعل التناظر أو إلى تسهيله. صممت تلك العادات للحيلولة بيننا وبين أي كشف عن أمور نود ابقاءها في الظلام لمجرد وقايتنا من نشر المستهجن فينا أمام اعين الآخرين. تشكل العادات المشار إليها طريقة الإنسان في الدفاع عن ذاته ضد امكانية تصوره مضحكاً أو عاجزاً في اعين الآخرين، ثم إننا نريد أيضاً أن نبدو اذكياء واعين مسيطرين أو ممتلكين لفضائل وصفات تلائم التعامل مع الموقف من وجهة نظرنا الخاصة. اننا نود دفع افضل قدمينا إلى الأمام.

يعترف اغلبنا أن كل ضروب القوىٰ تنزل بنا عبر تناظرنا بالآخرين. فنحن نقسر على التعبد، وعلى الانتساب لمؤسسات اجتماعية بعينها. ونحس بالاكراه لشراء نوع من الكتب أو لتدخين صنف محدد من التبغ، ولتناول نوع معين من الشراب في مكان معين وغير ذلك من الاشياء. واننا نفهم أن التناظر مع الآخر قد لا يكون سوى محاولة لدفعنا في سبل لا نود سلوكها. ونحن نشوه، نتيجة لهذا النوع من الدفاعية التناظر بتغييمه أو بانزال الفجاجة به، وهي نقائص لها وظائف واغراض تتمثل بوقايتنا من التأثيرات الخارجية التي تكرهها ارادتنا.

ثم ان خبرتنا الطويلة في التناظر تفيدنا في تعلم ابعاد ما يقال ودفعه فلا نصغي جيداً كما حدث للمناظر الذي اشرنا إليه في فاتحة الكتاب يصغي إلى شريط مناظره مع مستجوبه. لذلك ترانا نستجيب لا لما يقال بل لافكارنا الخاصة فلا نسمع الا ما نتوقع سماعه منزلين بتوقعاتنا كل ضروب التحيز لكل ضروب الدلالات من مثل صوت المتحدث أو لباسه أو شيء قاله يوماً أو شبه ما قاله بشخص نعرفه. فقد لا نصغي إلا لما ينسجم مع اغراضنا، وحال رشقنا للمتحدث بصورة ما او بصنف ما، نعرض عن بعض الوقائع ونقرر سلفاً ما نقول وذلك ارضاء لنفس الصورة أو الصنف الذي رشقنا به المتحدث أو تحيزنا لرشقه به.

فللخبرة التي يكتسبها الناس في تناظرهــم مع الآخــرين نتائــج سلبية. وكل فرد يعرف أن الناس يناظرون معه لعدد متباين من الاسباب، وان تلك الاسباب قد تعمل لتسهيل اغراضه أو لعرقلتها. لهذا السبب عينه يعمد أحد طرفي التناظر سائلاً أو مجيباً إلى صرف جانب كبير من انتباهه وطاقته لمعرفة دوافع الطرف الآخر وملاءمة ما يقول أو يفعل لحاجاته وخاصة منها حاجته لخلق انطباع حسن لدى طرف الناظر المتلقي؟ يتمثل العمل الاساسي لطرفي التناظر، اذن في الترميز والتصنيف فلا ينيان يقيمان ويفرزان ويتقبلان، ويرفضان، ويتمثلان.

تقوم المشكلـة الاولية للتناظر البشري، فيما يرى روجـرز، في ميل طرفي التناظر للتقييم.

أود ان اقول كفرضية للتحقيق، ان العائق الاساسي للتناظر التبادلي هو نفس ميلنا الطبيعي لغربلة عبارة الشخص الآخر أو الفئة الأخرى وتقييمها استحساناً أو استهجاناً. دعني اشرح معانيَّ بأمثلة في غاية البساطة. افرض ان شخصاً يعلق على هذا النقاش قال: «لا احب ما يقوله هذا الرجل» فبماذا تجيبـه؟ الأكثر احتمالاً ان يتأرجح جوابك بين استحسان التعليق أو استهجانه. فقد تردف وأنا ايضاً لا أحبه لانني اعتقد انه مرعب، أو قد تميل للقول «لا اني اعتقد انه رجل طيب». يقوم ردك الاولي. اذن. في تقييم عبارة الرجل من وجهة نظرك انت أو في اطار مرتكزاتك الفكرية[1].

خذ مثالاً ثانياً، افرض انني اعبر عن بعض مشاعري بالقول «لا اعتقد ان الخنافس يعملون بقدر كبير من الصواب والمسؤوليـة هذه الايام». فما هي الاجابة التي تقفز إلى ذهنك؟ الاغلب أنها تقويمية، وستجد نفسك موافقاً أو رافضاً، أي مطلقاً حكماً بشأني كأن تقول «لا بد انه محافظ» أو يبدو أنه صلب التفكير. عاين ايضاحاً آخر من الساحة العالمية. يقول الاتحاد السوفياتي«ان اقتران معاهدة نزع السلاح بنصب صواريخ متطورة

---

(1) Rogers, C. R.Client- Centered Therapy, Houghton, 1951, P. 97.

في أوروبا مؤامرة أمريكية لشن العدوان فينهض بعضنا صائحاً انها كذبة كبرى » ويرد بعضنا الثاني أنه لتحليل واقعي ورائع.

يجر الايضاح الاخير عنصراً آخر يرتبط بفرضيتي. فالبرغم من عمومية ميل الفرد إلى التقييم في كل ما يقول، فإن الميل المذكور يتعظم ويتقوى كثيراً في المواقف المشحونة بالمشاعر والانفعالات. فكلما اشتدت مشاعرنا اتسعت الشقة بيننا وقلت العناصر المشتركة في حوارنا. يقوم آنذاك فكرتان أو شعوران أو حكمان متباعدان في المساحة النفسية بيننا.

امتنعنا حتى هذا الحد، عن التمييز بين طرفي التناظر الذي يدور حديثنا بصددهما. يرجع السبب إلى ان كليهما يحمل إلى الموقف عادات نزلت إليه من تجربته العامة في التناظر، فينشأ لدى المناظر المبادر نفس الميول التقييمية التي تميز المتناظر معه أو المستجوب، أو قد يكون عرضة لنفس القوى الدافعة المحرضة والضغوط الهادفة إلى التعبير عن آرائه أو عن اخفائها وتمويهها. وقد تكون للمبادر عادات للانصات سبق أن اشرنا أنها تميز المستجوب وتقوم على الميل للتقييم. يتنبأ للسلوك التقييمي للمبادر الذي يدركه المستجوب بان ينزل الكف بالاتصال من جانب الأخير أو بأن يخلق قوى تشوه التناظر وتجعله فجاً غير دقيق. فإن ادرك المستجوب تقبل المناظر المبادر لاتجاه عبّر عنه امكن التنبؤ بان الاول سوف يمتلك الدافع لتكرار الاتجاه السابق وابداء التعلق به، فيكبت المشاعر التي قد تتصارع معه. اما إذا تضمن سلوك المبادر موقفاً سلبياً من سلوك المستجوب برزت لدى الأخير ردود الفعل الدفاعية سواء تمثلت بالرفض البسيط لمتابعة التناظر أو، كما هو الأغلب، لتجنب المخاطرة بجر الاستهجان بحجز بعض الواقع أو تعديلها.

ولا يُحل الاشكال المشار إليه إلا بجعل التناظر تجربة تختلف ببعض الجوانب الأساسيةعن المواقف العادية. فعلى التناظرأن يكون فعلاً تنخفض فيه القوى المؤدية إلى تشويه الوقائع أو حجزها في حدودها الدنيا الممكنة. يعني هذا ان على المناظر المبادر أن يعمل جاهداً واعياً لتحقيق خيار صفر التشويه المشار إليه ذلك لانه الوسيط الذي يجب ان

يتحمل أكبر قدر من المسؤولية في نمط التفاعل المحدث، وليس ذلك لانه المبادر في موقف التناظرفقط بل لأنه، خلافاً للمستجوب بسبب مهمته ذاتها يمتلك القدرة الرفيعةعلى تعلم المهارات الجديدة واساليب السلوك المقبولة بهدف حثه على تعلم اساليب جديدة متخصصة للسلوك والتفاعل مع الآخر وإلى تحسين فعل التناظر نفسه.

يعني هذا، أولاً، ان على المتناظر أن يكتسب تبصراً مضافاً في التفاعلات المقومة لفعل التناظر. وان عليه أن يفهم الكثير بصدد القوى التي تعمل على دفع المستجوب والتأثير الذي تنزله مبادراته الخاصة وردود فعله الآنية في سلوك المستجوب. وان عليه، ثانياً، أن يكتسب المهارات الخاصة التي تساعده على استخدام ضروب معرفته لرفع مستوى التناظر. إننا نحاول، في كتابنا هذا، مساعدة المناظر على تحقيق الهدفين المذكورين.

العوائق النفسية

تحدثنا، حتى الآن، عن عوائق، في التناظر تقوم بين المناظر والمستجوب الا ان إزالة تلك العقبات لا تدفع المستجوب مهما تقوت رغبته واشتدت لاطلاعنا على كل شيء نريد ان نعرفه عنه. وما ذلك إلا لأن شدة تعقد الموقف تعمل على اقامة عقبات نفسية تقف بين المستجوب وبين المواد التي نريد جرها فيه مما يحد من عملية التناظر بصرف النظر عن الشدة التحريضية للدافع التي يمتلكها المستجوب ومن اتجاهه من المناظر.

يعد الفشل في التذكر ابسط الامثلة على تلك العقبات. فالمستجوب يعجز عن ان يخبرنا عن شيء نسيه. إلا ان الفشل في التذكر لا يؤدي إلى غياب الوقائع فحسب بل إلى تشويهها، مما يجعل المستجوب يسيء تقديم المعلومات بمنتهى البراءة. لا يعد الفشل في التذكر حادثة بسيطة على الاطلاق. وليس الأمر: «بأن لكل الوقائع نصف عمر» لبعض الفترة من الزمن بحيث نستطيع التنبؤ بانكفائها التدريجي والعادي إلى المخزن الواسع من التجارب المنسية. فلقد اوضح علماء النفس اننا على النقيض من ذلك، نتذكر وننسى بطريقة انتقائية تماماً، وان النمط الذي وفقه تغير الذاكرة الماضي أو تهمله يتأثر بعوامل انفعالية كثيرة.

تقيم العوامل الانفعالية عوائق بين المستجوب وبين مواد الوقائع التي نسعى إلى جرها منه سواء اتصلت العوامل المشار إليها بالماضي أو بالحاضر الراهن. يروي روجرز أن شاباً كان يتلقىٰ تدريبه في الطيران العسكري وجد نفسه عاجزاً عن متابعة توجيهات مدربه. كان الشاب موهوباً، عرف ما يتوجب عليه، إلا ان ضائقة منعته من ذلك وأقامت خطراً كبيراً على حياته وعلى حياة مدربه. عجز الشاب عن متابعة معرفة السبب، وبلغ نقطة التسريح من الخدمة عندما احاله المدرب إلى العيادة أمل تشخيص المشكلة المقعدة لديه. تبين خلال جلسات العلاج ان المرشح كان يلعب صراعاً والديا قديماً لم يستجب للحل بتأثير العوامل النمائية الطبيعية المتمثلة بانحلال الاوديبية. ولا يتوقع لهذا النوع من الوقائع ان يخضع للتنبؤ في السياقات العادية التي يعوزها ما تتصف به السياقات العلاجية. .

لا يعوزنا الالتفات إلى مثل تلك الامثلة الصارخة بحثاً عن الدليل على ان اسباب سلوك الفرد ليست في متناول وعيه. فإذا ما سئل المرء لماذا اشترى سيارة جديدة، مال على الفور للتحدث عن تفوقها الفني، أو عن أسواء سيارته القديمة، أو حتى عن اقتصادية مبادلة الجديد بالقديم. قد لا يميل احدنا اطلاقاً إلى ذكر رغبته في موازاة جاره الذي ابتاع سيارة جديدة، أو تخطي ذلك الجار لأنه نفسه قد يجهل ذلك ولا يعيه.

هناك باختصار، عقبات بوجه التناظر لا تتمثل في رغبة المستجوب بتشويه الوقائع أو احتجازها بل في عجزه النفسي عن بلوغها. تستطيع مهارات التناظر التي ستشرح فيما بعد ان تقوم بدورها الجزئي فتقدم عوناً لمساعدة المستجوب في استدعاء مواده المنسية وفي اكتساب التبصر في دوافعه المتجاهلة. لا ننكر ان بعض تلك المواد يرجع إلى مناطق يعد بعضها خارج اطار التناظر العلاجي مما يجبرنا منذ البدء وباستمرار على التمييز بين صنفي التناظر واعطاء الآليات النفسية التي يستخدمها الفرد لاخفاء بعض جوانب الواقع حقها من الشرح والايضاح. ان لعمل المناظر جانبين يدور اولهما في اطار جمع الوقائع ويتركز ثانيهما في التناظر العلاجي أو العيادي، لكننا، ومنذ البدء، نؤكد أن التمييز المذكور مدرسي

صرف لأن العلاج الحق يقوم في المعرفة الكاملة ولأن المعرفة الكاملة تدفع تلقائياً إلى العلاج الصحيح.

الصعوبات اللغوية

ناقشنا صنفين من العقبات التي تعترض التناظر المعرفي والعلاجي، وهي عقبات ترجع اولاها إلى نقص في الدافع المحرض من جانب المستجوب مما يجعل التناظر فجاً وترجع ثانيتها إلى العجز النفسي في التناظر سواء نجم العجز عن الفشل في التذكر أو عن الكبت اللا شعوري أو التشويه. يجب،اضافة إلى ما سبق، شرح مصدر ثالث في صعوبة فعل التناظر وهذا المصدر يرجع إلى اللغة.

يؤيد الخبراء اللغويون وعلماء الدلالات الرمزية، كما يقول وندال جونسون[1]، ان اللغات التي في متناولنا قائمة بصيغة تجر إلى المبالغة في التبسيط والتعميم، يكون الواقع أو مصادر الاثارة الحسية ،كما نعرفها، ظاهرة شديدة الزخم سريعة التغير. اما اللغة فثابتة تماماً أو جامدة نسبياًـ تكون اللغة الشكلية، أو كما اوضح كاتز الأمر[2] رمزية بمعنى ان عباراتها اللفظية أو الرياضية تشير إلى جوانب الواقع بقدر رفيع من الغنى والخصب يتخطى كثيراً نظيره للرمز وللعبارة. واللغة، وبسبب طبيعتها الرمزية، بديل فقير للواقع الذي تحاول تمثيله. ان العالم الحقيقي أكثر تعقيداً أو أكثر تلوناً وأكثر مرونة، وأكثر تعددية وبعدية من المفردات الشاحبة أو الاشارات المفرطة في التبسيط التي تستخدم للدلالة على المعاني.

لا تقتصر مشاكلنا اللغوية في التناظر على تلك المرتبطة بطبيعة اللغة ذاتها بل تمتد إلى

---

(1) Speech Personality, «The Communication of Ideas», Inst. for Religious and Soc. Studies.

(2) Daniel Katz, Psychological Barriers to Communication, Annals of Am. Academy of Political and Soc. Science, March, 1947.

غنى الفرد بمفردات اللغة أو إلى فقره بها. قدر ان الراشد المتوسط يعرف اقل من عشرة بالمئة مما يربو على نصف مليون مفردة في أية لغة. لذا كان علينا الا نتوقع من المستجوب العادي قصورات لغوية عامة فحسب، بل قصورات خاصة في حجم مفرداته. ولا تظهر ضروب الصعوبات اللغوية تلك عندما يكون الموضوع المطروح فنياً أو ذات طبيعة جمالية فحسب بل في كل مواقف الحياة مما يفرض علينا، إن كنا نريد الفهم الفوري أو التعرف السليم على طبيعة القصورات اللغوية، ان ننصت إلى شخص يصف خصائص الم أو اعراض مرضه. ويجب ان نسلم ان امتلاك المعالج للمفردات الرفيعة المتخصصة والفنية قد لا يمكنه من وصف الاعراض المرضية ولا يقود لاقل قدر ممكن من حل الصعوبات المشار إليها. وما يقرر الحد الارفع من التواصل في التناظر ليس هو مفردات المستجوب فحسب بل المفردات ذات التجربة المشتركة بين المناظر المعالج الباحث المستشار وبين المستجوب المريض المبحوث المستشير.

تقوم فروق المفردات بين مناطق مختلفة من البلاد، وبين مختلف الشرائح الاجتماعية وبين الاختصاصات المهنية، أو حتى بين فئات الاعمار. ويستطيع أي والد خمّن معالم طريقه بالتبصر ان يفرض في محاولته امساك معاني صغيرة عندما يقول «بارد، رجل» ان ما يعنيه الصغير ليس نفس ما عناه ذاك الاب لجيل مضى عندما اشار إلى «سخونة مادة ما». يمكن على العموم التنبؤ بانه كلما قلت تلك الصفات المتمثلة بالعمر، والمستوى الاجتماعي والاقتصادي، والتربية التي يشترك فيها المناظر والمستوجب كلما غدت المشكلة العامة المتمثلة بنقص التجربة المشتركة والتعابير الخاصة لنقص اللغة العامة، اكثر خطورة.

هناك عدد من السبل لحل مشاكل اللغة المؤثرة في فعل التناظر. يمكن، مثلاً في صياغة السؤال نفسها اخذ القصورات اللغوية للمستجوب في عين الحسبان. تكون المحاولات المذكورة أكثر نجاحاً عندما تعتمد على المفردات المشتركة بين المستجوب والمناظر، وذلك بصرف النظر عن محدوديتها في الأصل. ان تعلم المستجوب لغة جديدة امر صعب وخطر، وافتراض توفر مفردات المستجوب مضحك أكثر مما هو مجد. يوحي

الاستخدام الصحيح للهجة المستجوب ان بينه وبين المناظر اشياء مشتركة وأنها «ضمن مدى» اغراض التناظر، الا ان للمهارات الاساسية التي يملكها المناظر وتقبله الاصيل للمستجوب دلالات أكثر اهمية من اللغة.

تعريف التناظر

تعد افعال التناظر ، التي بهذا يطلب الفرد وقائع من آخر، شديدة الشيوع في كل التجارب البشرية. فإننا نقيم تلك التفاعلات باستمرار تقريباً مع الاصدقاء، والاسرة، واقران العمل، والمعارف العرضيين، ويحقق الفرد من جدول التناظرات المتدفق ذاك تحسيناً متنامياً لمعرفته بمشاعر مختلف الناس، وبما يفكرون، وبما قد يفعلون أو يحاولون، وبكيف يجابهون مشكلاتهم وغيرذلك. وكلما زاد تكرار تناظرنا مع الفرد زادت معرفتنا به وشحذت قدرتنا على التنبؤ بسلوكه وفهمه. وهكذا فإننا نتمكن من معرفة كيف صوت احد اصدقائنا المخلص في الانتخابات الاخيرة ، وان كان سيكتتب لشراء سيارة جديدة أم لا ، معرفتنا لرضائه السعيد عن مهنته أو لرفضه الشقي لها، ولحالته الصحية، وتآلفه الأسري. أما في حالة احد المعارف العرضيين، فيكون تناظرنا به محدوداً، ونكون نتيجة لذلك، اقل الماماً بحياته وتفكيره. يتوقف ما نعرفه بصدد شخص ما، على حجم تبادلات التناظر الماضية به وعلى طبيعتها. فليست تناظراتنا باناس نعرفهم جيداً ويتكرر لقاؤنا بهم اكثر فحسب، بل انها اميل لأن تكون أكثر صراحة وأكثر شخصية من تلك التي نقيمها مع معارفنا العرضيين.

يمكن ان نصور علاقتنا بفرد ما كما لو انها مكونة من جدول صاخب من تفاعلات تبادلية متدفقة خلال فترة من الزمن ، تضم تبادلاً للمعلومات ، ومحاولات للتأثير، ومشاركات ادراكية وغيرها. فإن سئلنا كيف يفكر صديق حميم أو احد اعضاء اسرتنا في موضوع معين أو إن كان يحب مشاهدة مسرحية ما أو يعقد ربطة عنق من نوع خاص، استطعنا اجابة الاسئلة بمنتهى الثقة، بسبب جدول التفاعلات التبادلية الذي نقيم عليه حكمنا. وما نقوم به ، فعلاً، هو ان نلتفت إلى الوراء ونفكر عبر عدد واسع من تفاعلاتنا

التبادلية مع الفرد المقصود وان نختار تلك التفاعلات والتناظرات التي تحمل على اجابة السؤال المطروح. فقد سبق لمحمود ان كرر القول انه يكره عقد ربطة عنق طبعت عليها صور الكائنات البشرية أو الحيوانية ، كما اكدت فاطمة في أكثر من مناسبة انها تمج المسرحيات ذات النهايات المحزنة. وتكون اجابتنا على أي من الاسئلة السابقة في غاية الصعوبة ان هي دارت حول من نلقاهم عرضاً في مناسبات نادرة، كما تكون مستحيلة بالنسبة للغرباء عنا، إذ ان الاساس الذي نبني عليه احكامنا في حالة المعارف العرضيين أو الغرباء لم يبن على علاقات بأية درجة من التكرار أو التحديد الواعي. برغم ذلك فإننا غالباً ما نجد انفسنا في مواقف يكون هاماً لنا ان نمتلك معارف مختلفة بصدد فرد عرفناه قليلاً أو لم تسبق لنا معرفته قط، وهي معلومات تتجمع في العادة خلال فترة تطول أو تقصر. إليك المثال التالي:

خالد وأحمد صديقان، وزميلا عمل لمدة سبعة عشر عاماً، ولهما مكتبان متجاوران في نفس الشركة لا يفصل بينهما سوى الشارع. ويصرف الصديقان وقتاً طويلاً من ساعات فراغهما معاً. يعرف خالد كل ما تجب معرفته عن احمد وكذلك الآخر بالنسبة للاول. يعرف خالد نوع المسرحيات التي يشاهدها احمد، ونوع السيارات التي يحب ركوبها ولماذا يفضلها على سواها ويعرف ان صديقه لا يستظرف رئيسه محموداً وانه خلال السنوات العشر التي عمل فيها بإمرته لم يتوقف ثانية عن الشعور بأن ذاك المحمود نال ترقية كان يجب أن تكون له. ويعرف خالد أن أحمد كاد يطلق زوجته منذ ست سنوات وان علاقتهما قد تحسنت مؤخراً ، وان لاحمد عما قضى عشر سنوات في مستشفى الامراض العقلية قبل ان يموت منذ مدة وان احمد نفسه صرف ردهة طويلة من حياته يقرأ حول الوراثة لانشغال باله بإرثية الاضطرابات العقلية . لقد تعرضت ام احمد لعدد من العمليات الجراحية ماتت في آخرها مما آلم أحمد كثيراً ، لانه يعتقد بإرثية مرضها. ان خالداً يعرف ذلك. تأكد خالد بعد معايشته لاحمد في العمل ان للاخير مخاوف شديدة بعدم كفاءته لمهنته ولمسئولياته فيها.

غدا خالد في الفترة الأخيرة قلقاً على صديقه احمد. فمنذعدة اسابيع شكا أحمد صداعاً

شديداً أضحك خالداً اول الأمر وتحسنت حال أحمد بعد ذلك بيومين فبدا أكثر هدوءاً من مألوفه . لم يطرق احمد باب طبيب خلال السنوات الخمس الماضية بعد ان شفيت ذراعه من كسر اصابها ، فهو لا يثق بالاطباء ، خاصة وان احدهم اساء العمل فقتل والدته التي ما كان لها لتموت يومها لولا انخفاض مستوى مهارة الطبيب الجراح .

التناظر المهني

ان كان للطبيب ان يساعد احمد ، وجب ان يعرف بعض الاشياء عنه وذلك مثل طبيعة شكواه ومدتها وظروف بدئها، وما إذا كان للعوامل الانفعالية أثر فيها. يعوز الطبيب كل الرصيد التفاعلي المسبق الذي يجب اللجوء إليه لاختيار الوقائع منه وذلك لانه لم يسبق لاحمد ان زاره ، وليس للطبيب وقت يضيعه او قدرة على دفع احمد لانتظار نشوء علاقة توفر الاساس الصالح لجمع الوقائع . لا يهم الطبيب الكثير مما يعرفه خالد عن احمد. فهو لا يبالي ان يعرف ان احمد كاد يطلق زوجته منذ ست سنوات أو أنه يحب مشاهدة نوع معين من المسرحيات أو يكره شكلاً خاصاً من ربطات العنق . يستطيع الطبيب ان يقيم تشخيصاً ذكياً لاحمد ان هو عرف اضافة للاعراض المرضية البارزة اثناء الزيارة قلق الأخير حول التاريخ المرضي لاسرته وخاصة منه ما يدور حول عمه وامه ، ولا يؤذيه ان يعرف ان احمد ليس من الناس الذين يطرقون باب الطبيب بسهولة وان زعزعة ثقته بالاطباء ابقته يحتمل آلام صداعه حتى طفح الكيل ولم يعد يحتملها. قد يؤثر اتجاه احمد من الطبيب في علاقتهما الآنية في فهم طباع احمد التفجرية واجاباته المتقطعة المبتورة.

يعوز الطبيب أسلوب يتيح له دفع خالد للاداء بمعلومات بصدد صديقه احمد جمعت أو تراكمت عبر سنوات من التفاعل التبادلي كما تعوزه المهارة لاقامة تفاعل تواصل أو تناظر يشمل كل «المواد المعرفية» المفيدة لكتابة تشخيص ذكي لحال مريضه . ولن ينجح الطبيب في تحقيق ذلك إلا إذا كان ممتلكاً لمنظومة كاملة من فنيات التناظر أي ان يكون نفسه مناظراً ماهراً.

ليس ما يطلب من الطبيب تحقيقه فريداً في ذاته أو خاصاً به . فموجه الشغل الذي

يناظر احد شغيلته للاطلاع على شروط عمله ولفهم ميزاته ومهاراته وتصوراته شأنه في ذلك شأن الباحث الاجتماعي الذي يحاول التبصر بالمشاكل التي يحملها احد مرضاه الجدد، يلزمه اكتساب ذات المهارات المطلوبة من الطبيب. ويجب في كل تلك الحالات ان تقام تفاعلات تناظرية تخفض فيها البنود المنافية للمشكلة المدروسة أو تلغى وتختار بنود الوقائع الملائمة بعناية تامة وتنقل كاملة خلال وقت قصير. لا تعد العلاقات المقامة في تلك الظروف تقليداً مختصراً لانماط الصداقة. بل ان لها طبيعتها الخاصة التي تتوقف على دور المناظر ومهاراته، وعلى نوع الوقائع المطلوبة، وعلى شخصية المستجوب ذاتها.

يمكن التمييز بين نمطي التناظر والصداقة. ان نحن تصورنا نمط الصداقة جدولاً من الافعال التناظرية في عدد من المواضيع عبر ردهة طويلة من الزمن، كان علينا إذا ما سئلنا امراً بصدد صديقنا ان نمر فوق عناصر ذلك الجدول الزاخر ننفي منها ما لا علاقة له بالاجابة عن السؤال المطروح ونبقي ما يحمل اجابة مباشرة أو جانبية عن السؤال المطروح فنؤكده ونؤشره أو نعض عليه. اما مشكلة المناظر فأكثر تحديداً واشد تضييقاً إذ عليه ان يسترجع جدولاً للتفاعلات صغيراً جداً وذا عناصر محدودة تماماً بمحدودية المشكلة المطروحة. تقوم المهارة الاساسية للمناظر إذن، في قدرته الخارقة على النفي والابقاء، أي على غربلة الملائم من غير الملائم. فإن هو عجز عن اجادة الغربلة تحيزت مادة معرفته وغدت فجة وفشل تناظره وضاع غرضه بسبب تشتته في جمع معلومات لا تحمل على حل مشكلة بعينها.

تطرح الصداقة اسئلة عامة لا تفيد في حل مشكلة بعينها مما ينفي انتقاءها معياراً للغربلة الدقيقة للملائم وللمنافي في اطار الاجابة عن مشكلة بعينها. لا تتضمن الصداقة مشكلة محددة تتطلب حلاً، فلا يتطلب من الصديق ان يجيد الغربلة ويتقنها. يتميز التناظر اذن عن الصداقة في حدة الغربلة والمهارة فيها وضيق مدى التفاعل وقصره.

تلخيص

يعرف التناظر، اذن، بأنه نمط متخصص من التفاعل اللفظي يقام لتحقيق غرض

محدد ويتمحور حول بؤرة معرفية خاصة بطرح متزايد الحدة أو الشدة للمواد الغريبة. وهو بالاضافة لذلك نمط من التفاعل تتخصص فيه، وإلى درجة كبيرة، علاقات الأدوار لكل من المناظر والمستجوب على غرض فعل التناظر وطبيعته.

يجر التعريف السابق عدداً من الاستنتاجات (١) يفرض فعل التناظر بعض المطالب على الشخص الذي يجريه، فعليه ان يمتلك مهارات خاصة تمكنه من اقامة النمط الملائم (٢) يكون فعل التناظر حدثاً شديد التكرر ويشكل جزءاً هاماً من العديد من الفعاليات المهنية والحياتية. وتختلف اهميته من مهنة لأخرى، فتكون المحور الاساسي لبعض المهن ومساعدة ثانوية لبعضها الآخر. هناك من يمتهنون التناظر صناعاتهم الاولى. نذكر من هؤلاء سَبَرة الرأي العام، الذين يدربون على المهارات الاساسية للتناظر لان عليها يتوقف نجاحهم المهني، ويعد تدربهم في مهارات التناظر حاسماً في نجاحهم المهني، ونذكر ايضاً المعالجين النفسيين والسريريين الذين يستخدمون التناظر لمعرفة اعماق الفرد وتشخيص صعوباته وتبصره بها ودفعه لتغييرها وللتأثير فيه. يدرب هؤلاء أيضاً بعناية أكثر ولفترة أطول من التدريب الذي يخضع له سبرة الرأي العام. يشكل هذان الصنفان العمود الفقري لفعل التناظر وبالتالي، المحور الاساسي لبحثنا الراهن.

هناك صنف ثالث لا يكون فيه التناظر محوراً اساسياً بل عنصراً مساعداً الا انه عنصر له اهميته القصوى. تخف هنا الحاجة إلى التدريب المكثف في مهارات التناظر. من تلك الفعاليات الطب والقانون والهندسة.

أخيراً هناك فعاليات يلعب فيها التناظر ادواراً بارزة تبقى ضمنية غير واضحة للعيان. من تلك الفعاليات نذكر على سبيل المثال لا الحصر المفتش والمعلم ومدير المدرسة. ففي مثل تلك المهن تلعب القدرة على التناظر الدور الاساسي في نجاح الممتهن معلماً كان أم مفتشاً أم مديراً لمؤسسة ما. لا ريب ان لتلك المهن متطلبات تدريب خاصة لمهارات خاصة مختلفة عن المهارات اللازمة للتناظر، إلا أن نجاح المعلم والمفتش والمدير يقوم على قدرته على التناظر الوقائعي والعلاجي قيامه على المهارات المتخصصة في مهنته.

فرئيس الورشة الذي لا يني يردد «ان احداً لم يقل لي شيئاً، أو ان أحداً لم يخبرني بهذا قط». إنما هو في الحقيقة يفضح نفسه وعجزه عن تعلم أداء دوره كمناظر ومستجوب مع مرؤوسيه واقرانه بالتعاقب الترتيبي. وقل الأمر نفسه بصدد المعلم الذي يفاجئه التلاميذ بتقديم اوراق بيضاء أو فاشلة في الامتحان الأخير. يعاني معلمنا هذا من عجز على «تناظر» الوقائع الحقة بصدد تدريسه وموقف تلاميذه منه وتأثيره فيهم، وأنه لمعلم فاشل في فعل التناظر قبل أن يكون أو دون أن يكون فاشلاً في فعل التعليم.

تشير عبارة التناظر «الوقائعي» إلى عدد واسع من الاصناف. ونحن هنا لا نوازي «المعلومات» المؤسساتية بايجاد الوقائع بل اننا نعتقد ان الوقائع تدور حول القيم والمشاعر والمطامح والخطط واوصاف الذات خلافاً للمعلومات المؤسساتية الأخرى فهي تدور حول العمر والحالة الاجتماعية وغيرها. واضح أن سؤال المناظر للمستجوب عن عمره أو مكان ولادته أو دخله يقع في تناظر المعلومات، إلا اننا غالباً ما نضمن تناظر المعلومات اسئلة مصممة لمعرفة اتجاهات المستجوب من رؤسائه وخططه المهنية ومطامحه له ولاولاده ومشاعره بصدد المشاكل الوطنية والعالمية. وثمة اسئلة اخرى تطلق لمعرفة علاقة المستجوب باسرته واقرانه واصدقائه. ولا قيمة كبرى لتناظر المعلومات إن اقتصر على إخبارنا بما هو مؤسساتي لا يرتبط بالاتجاهات والمشاعر العميقة في المستجوب. ويستطيع المتناظر الماهر استغلال المعلومات المؤسساتية بسحب اتجاهات المستجوب من الموضوع المطروح ولملمة تلك الاتجاهات وانزال التماسك فيها.

يبقى للتناظر الوقائعي قصوراته التي يجب ألا تنسى، ان لم يكن مصمماً للانزلاق عميقاً في بنية الشخصية ولجر الوقائع اللاشعورية، المكبوتة او المنسية، التي ترجع إلى التناظر العلاجي وأفانينه واساليبه. يقوم الخيط الفاصل بين التناظر الوقائعي والعلاجي في هدف الاخير تغيير المستجوب. وهذا لا ينفي ان يعمد كثيرون من ممارسي التناظر الوقائعي بوعي منهم او بدونه على تغيير شخصيات مستجوبيهم. فالمفتش الذي يشمر عن ساعديه لاقناع معلم الصف السادس بخطأ اتجاهه من تلاميذه وبعدم حمل خطة درسه على الموضوع المتداول او بانحراف ملاحظاته الخاصة عن الغرض السلوكي الخاص

بالدرس انما هو في الحقيقة يحاول تغيير اتجاه المعلم من التلاميذ ويأمره بمراجعة اعماقه لمعرفة السبب الذي دفعه إلى اطلاق ملاحظات في غير محلها. اليس هذا محاولة للتغيير؟.

لنعترف اذن بصعوبة رسم الخط الفاصل بين التناظر الوقائعي والعلاجي أو حتى باستحالته، إذ يلعب المعالج دور مجمع الوقائع ولعب المفتش لدور المعالج ولا يؤذي تبادل الادوار المشار إليها إلا إذا جهل كل مناظر انحراف تناظره عن غرضه ومساراته المرسومة. أما إذا عمد المعالج والمفتش إلى «حرف» تناظرهما صوب «الوقائع أو التأثير» بالتعاقب الترتيبي بهدف محدد مرسوم كان تناظرهما مجُدياً والانحراف عنه منطقياً او ضرورة لا بد منها. يقوم المعيار في الحكم على انحراف التناظر عن مساره في وعينا لهذا الانحراف وغرضه وفي قدرتنا على التحكم فيه مما يجعل دور اي منهما : الوقائعي والعلاجي ، متكاملاً وهادفاً.

٣. المقومات العقلانية والانفعالية للسلوك

يجد دارس التناظر في متناوله الكثير من الايضاحات والاقتراحات التوجيهية العامة والقليل القليل من محاولات وصف ما يجري في التناظر بصورة مشخصة يمكنه من فهم حادثة التناظر. وتطول قوائم الايصاء بإتيان بعض الأمور او الامتناع عن بعضها الآخر دون أن تفي بالحاجة أو تجدي، إذ انها بجملتها « أوامر » أو « الزامات » مبعثرة تعوزها المنهجية والارتباط المنتظم بمواقف تناظر متباينة ومتكاملة عبر فترة طويلة من الزمن. إنها بصيغتها تلك «تقاليد» بكل ما تحمله كلمة التقاليد من محاسن ومساوىء. فللتقاليد قدر كبير من النفع العملي المتمثل بتمكين ممارسيها من التحقق من مقدار ما يحققونه من نجاح وذلك بسبب ارتباطها الوشيج بالتجربة. إلا أنه يعوز القواعد « الايصائية » المختلفة التي تطرح لتوجيه التناظر الانتظام حول طريقة أساسية، وبالتالي الاستمرارية والثبات والانسجام مما يجعلها عاجزة عن افادتنا في فهم التفاعل المتبادل القائم بين طرفي التناظر: المبادر المناظر والمستجوب. فهي لا توضح لماذا يقود اجراء بعينه الى النجاح ولا تشير إلى السياق الذي يجدي فيه الاجراء أو يفشل. ويقتصر كل ما تحققه تلك الايضاحات والاقتراحات على لملمة الصورة الأساسية للتناظر متمثلة « بمستجوب » يمتلك بعض الآراء القيمة أو الوقائع « وبمناظر » يقاربه، ويناظره ويحتك به بغية الحصول على صورة أو نسخة عن تلك الآراء أو الوقائع. فمهمة المناظر الحصول على تلك النسخة كاملة لا يطالها تأثير اوضح من جانب الآراء الخاصة او المعرفة العملية للمناظر.

تجعل الصورة السابقة التناظر « حادثة » أو « فعلاً » جامداً متحيزاً قطعت بعض صفاته أو شوهت. من السهل « مسخ » فعل المناظر ومهمته بتضييقهما أو تحديدهما بالحصول على واقعة يمتلكها المستجوب أو رأي يحتضنه، إلا أن التضييق المذكور يقطع الصلة التي تربط التناظر بالحياة. يعرف كل من يصغي إلى مجريات فعل التناظر المسجلة ولكل من خبر دور المناظر والمستجوب وفعلهما أو عاناهما ان سلوك المستجوب ذاته يؤثر في المناظر الذي بدوره يصدر تأثيراً مضاداً في مثيره، المستجوب. فالتناظر فعل زخمي يخضع للتأثير التبادلية التفاعلية لكل من المناظر والمستجوب.

سوف نتناول في الفصل الحالي الأسس النفسية للتناظر معيرين مشاكل الدافع لدى المستجوب اهتماماً خاصاً، دون أن ننسى شرح مفاهيم التحريض والادراك التي تفيد في ايضاح المشاكل المشار اليها. دعنا نبدأ، اذن، بمشاكل الدافع لدى المستجوب. لماذا يوافق المستجوب أو يجر نفسه إلى التناظر؟ لماذا يشترك في العلاقات التي يفرضها التناظر ويستمر فيها فترة يحددها المناظر ذاته؟ ما هي ضروب السلوك التي يمارسها المناظر وتلقي تأثيرها على دفيق التواصل اللاحق، ما هي، أخيراً، بعض العقبات الرئيسية التي تعترض التواصل البشري.

واضح أن الأسئلة السابقة لا تتعلق بالتناظر فحسب، بل انها تتناول المشاكل التالية:

١ ـ كيف يفهم السلوك البشري؟
٢ ـ ولماذا يسلك الناس وفق صيغ محددة في بعض المواقف؟
٣ ـ كيف يسلم سلوك الناس نفسه من التأثيرات الخارجية للآخرين؟
للأسئلة المطروحة تاريخ مثير.

لقد اهتم الدارسون الأوائل بمشاكل الدافع البشري والسلوك، وقدموا عدداً من النظريات لتفسيرها. ولم يقتصر الاهتمام بسببية السلوك الانساني على الدارسين

التقليديين فلقد طالما عرف الممارسون في كل الحقول الانسانية توقف نجاحهم أو فشلهم في مساعيهم الخاصة على قدرتهم على التنبؤ بأفعال الافراد الذين يتعاملون معهم وعلى التأثير في تلك الأفعال.

العقلانية والانفعالية في السلوك الانساني

إن لبعض الجهود الرامية إلى ايضاح السلوك الانساني بصورة منهجية أصولاً لاهوتية. لا ترتبط مشكلتنا الحالية بالأسئلة حول حرية الارادة والمصير أو الخير والشر، إلاّ أن الأسئلة المشار إليها تذكرنا بالازدواجية القائمة في التحريض الانساني التي حيرت علماء النفس المعاصرين تحييرها للفلاسفة من قبل. ترتبط تلك الازدواجية بما يمكن تسميته بالمقومات « العقلانية » والانفعالية للسلوك البشري. لا تضيف التفاسير ذات الطبيعة الشيطانية التي تضفي على بعض أنواع السلوك شيئاً للمعرفة العلمية، إلا أنها تعكس الملاحظة القائلة بأن المرء يحار احياناً في فهم معقولية سلوك أخيه الانسان.

السلوك العقلاني

أكدت بعض الفلسفات العلمانية المتأخرة المقوم العقلاني للسلوك البشري. وقد قاد الحماس العلمي في القرن التاسع عشر إلى تأكيد عقلانية الانسان وامكانية فهم سلوك الفرد بعده تلاحقاً من مواقف يأتيها الكائن الانساني لتنظيم وجوده الخاص أو اهتمامه بذاته. يكون مفهوم الرجل الاقتصادي مثالاً ممتازاً لهذه المقاربة. فقد انطلق الفرد في سبيله لتضخيم دخله غير عابىء بمطالب الاسرة، وبالعلاقات الشخصية، أي بكل ما لا يرتبط بالنواحي الاقتصادية، وغير متأثر بالانفعال. إنه تجريد مفيد ومضلل في آن واحد.

تبدو نقاط القوة والضعف في هذه النظرة بصدد السلوك الانساني ومحرضاته أكثر وضوحاً إنْ نحن عاينا مشكلة عامة معاصرة وخلقنا صورة للرجل العقلاني الاقتصادي لمجابهة مشكلاته وما تعرضه من اهتمامات ومشاغل ومواقف.

لقد عاد السيد محمود لتوه من مكتبه الى منزله وصفّ سيارته البيجو البالغة من

العمر أربع سنوات في المرآب. قالت زوجته وهما يتناقشان بأمور يومهما « كنت لتوي أفكر بتلك الرحلة التي خططنا لقيامها إلى تركيا هذا الصيف، فهل تعتقد أن علينا أن نشتري سيارة مرسيدس حديثة ». حسناً يا فاطمة « رد محمود »، إنني حائر بصدد ذلك فدعيني أفكر في الأمر. وجلس محمود بعد العشاء الى طاولته قرب المدفأة وأخذ ورقة وقلماً وراح يضرب أخماسه بأسداسه وتتالت أفكاره كالتالي:

عمر سيارتنا أربع سنوات ومشت أربعين ألف كيلومتراً. تساوي سيارتنا الآن ستين ألف ليرة وسينخفض سعرها في العام المقبل إلى أربعين ألف ليرة. والتفت محمود إلى الاصلاحات الضرورية، إذ لا بد للرحلة من شراء عجلات جديدة تكلف أربعة آلاف ليرة ولا بد من اصلاحات أخرى تكلف ستة آلاف ليرة. تكلف السيارة الجديدة بالمقارنة مئة ألف ليرة سورية وستكون كلفة محروقاتها أقل من نظيرتها القديمة. وبعد حسابات طالت أو قصرت توصل محمود الى النتيجة والتفت إلى فاطمة قائلاً: لا أعتقد أننا سنغير سيارتنا هذا العام لأن استخدام القديمة يوفر علينا عشرين ألف ليرة نستطيع توظيفها في مشاريع تدر علينا بعض المال لتغطية نفقات الرحلة.

يخضع قرار محمود وفعله للنمط العقلاني للتفكير البشري، ففي ذهنه هدف اقتصادي واضح يتمثل بتأمين مواصلات الأسرة بأقل كلفة ممكنة. وهو يوازن، لتحقيق غرضه الاقتصادي، رديفين محتملين للفعل ويتوصل الى قرار لا يخضع لأية عوامل غريبة أو دخيلة على العقلانية. تتفق حسبانيته المذكورة تماماً مع بعض جوانب سلوك الحياة اليومية الحقيقية. وصحيح أن محرضات محمود حقيقية وقراره ممكن غير أن من الخطأ محاولة فهم سلوك كل متبضعي السيارات بنفس السياق، ولا بد من أخذ الانفعالية ودورها في محرضات السلوك الانساني بعين الاعتبار.

يلازم العجز الذي تنزله الانفعالية في السلوك مفهوم الرجل العقلاني، ويتكشف بأشد وضوح ممكن في محاولات علماء النفس شرح السلوك العقلاني الذي يبدو متعارضاً مع أهداف الفرد المعلنة والمحددة. لقد درس السلوك المذكور على أسس تعاني الكثير من

النقص في المعلومات حول تعرض الفرد بين حين وآخر لتوجسات بصدد الأفعال التي تسهم في الاهتمام بالذات. فلا يخرج فعل الرجل في التوصل إلى قراره بتبضع سيارة جديدة عن كونه تعبيراً وموازنة بين بدائل وردف اقتصادية على أسس عقلانية. فإذا ما اخطأ الرجل في قراره الاقتصادي رجع خطؤه إلى المعلومات الخاطئة التي استخدمت في فعل المحاكمة المذكور. أما خطأ المعلومات فيرجع إلى تجاهل المرء في محاكماته وتفسيراته للطبيعة المعقدة لأنماط المحرضات وقد يرجع أهم جانب من خطأ المحاكمة إلى حذف الفرد وتجاهله للعوامل الانفعالية، وللحاجات، وللسوائق وللتأثير العلائقية مع الآخرين وإبعادها عن المخططة المفهوماتية للحل أو للوضع الاقتصادي.

الجوانب الانفعالية في السلوك

تغدو المشاكل النظرية والطبيعية المبسطة للقرار الاقتصادي للسيد محمود أكثر وضوحاً عند معاينة القرار المقام على أنواع أخرى من المحرضات. راقب حامداً الذي يجابه نفس مشكلة السيد محمود، بتبضع سيارة جديدة.

يجلس حامد في غرفة الاستقبال وينشر الصحيفة بين يديه ولا يقرؤها لأنه يفكر بموضوع مزعج. لقد اشترى جاره حميد لتوه سيارة مرسيدس جديدة بعد أن رُفِّع إلى رتبة مدير أول في نفس الشركة التي يعمل فيها، برغم أن حميداً يعيش في حي أفضل من حيه وينتمي إلى نادٍ أرفع من النادي الذي ينتمي إليه. حدثت الطامة الكبرى في الاسبوع المنصرم عندما «برقت» امام منزل حميد «المرسيدس» الزاهية. وراح حامد يحلم متصوراً نفسه يقود سيارة «رويس» ويمر بها أمام جيرانه فيرمونه بنظرة اعجاب تدفعه مراتب فوق مركز زميله حميد. وأضاف الحلم لحامد بأن السيارة القديمة لم تعد تحقق أمن الزوجة والأولاد. ويفيق حامد على قرار يتخطى الأموال الطائلة المدفوعة ثمناً للرويس ويجهر بصوت كالجرس «عزيزة لم تعد هذه السيارة الملعونة تليق بنا وسنشتري رويس جديدة».

يتصف سلوك حامد بالبعد عن الواقعية، فكيف لنا أن نفهمه في اطار العقلانية

ولغتها؟ إذ لم يأخذ حامد الكلفة بعين الاعتبار، قل أمسكته مشاكل الاعتبار والتنافس مع الجيران والاقران والتبريرات السطحية لالتزاماته العائلية. يرى حامد بعض تلك المبررات بوعي ووضوح ويعمى عن بعضها الآخر. يلزم من يريد فهم سلوك حامد وجهة نظر مغايرة لتلك التي أطِّر فيها فهم سلوك محمود وإلا بدت فيه الارتجالية ومجافاة الواقعية والبعد عن العقلانية.

يعد التحليل النفسي سبيلاً ثورياً لمعارضة مفهوم الرجل العقلاني، إذ يعمل جاهداً لايضاح الجانب الانفعالي المجافي للعقلانية في سلوك الانسان. عرض فرويد وزملاؤه في محاولتهم فهم سلوك العصابيين، أهمية المكونات الانفعالية في السلوك البشري، كما عرضوا المدى الذي به يجب فهم سلوك الناس في مواقف محددة في اطار قوى نزلت مبكراً في حياتهم. يضيف الفرويديون أن الناس يجهلون عمل الانفعالية المؤثرة في سلوكهم، واننا نعي محرضاتنا بدرجات متباينة، فيكون بعضها جلياً تماماً ويعتم بعضها الآخر فلا نتعرف عليه إلا بصورة جزئية أو مشوهة، ويبقى البعض الثالث غائباً عن وعينا كلياً بالرغم من فداحة تأثيره فينا. تتعدد الأمثلة العامية التي تلقي بعض البصيرة على تلك المشكلة من مثل: لست أدري ما الذي يدفعني لفعل هذا، أو لست أدري لماذا اشعر بتلك الصورة إلا اني.. أو ربما لست أدري ما داخلني.

وتشير الفرويدية الى تعرض الحاجات، التي يدرك الفرد استهجان المجتمع أو رفضه لها، للكبت والتشويه والاهمال والتجاهل. يفيد نقاشنا الراهن نقطتين هامتين قدمتها الفرويدية: أولا، وجود الحاجات الانفعالية لدى كل الناس، وثانياً شدة الحاح تلك الحاجات للارتواء، بحيث تدفع السلوك البشري وتحرضه سواء أعرف الفرد مصدر التحريض أم جهله.

السلوك المحرض بالقوى العقلانية والانفعالية

لا نهدف إلى نقد نظرية التحليل النفسي، أو إلى تقديم بديل لها يكون أكثر عقلانية لايضاح السلوك البشري. ولا نحاول التوفيق بين النظريات المتباعدة. إلا أننا نؤكد

تضمن السلوك الانساني لعناصر عقلانية وأخرى انفعالية، وانه تكون للقوى المحرضة للفعل السلوكي مصادر عقلانية وأخرى انفعالية. لا تقتصر ازدواجية العقلاني بالانفعالي في التحريض على القرارات المعقدة والرغبات السرية العميقة التي يتعاطاها المحلل النفسي بل تمتد إلى مجمل مدى السلوك البشري. واضح أن المناظر إذ يستقصي المستجوب حول التفاصيل الدقيقة لعلاقة الأخير بالأهل أو بالشريك اميل لأن يثير فيه ردود فعل متميزة بانفعاليتها قد لا تزيد عما يثيره فيه سؤال وقائعي واضح البساطة. فقد يعمل سؤال مثل « كم عمرك » على خلق تعقيدات انفعالية اشد من غوصنا على علاقة الفرد بشريكه أو بأهله.

تعمل العوامل العقلانية والانفعالية على تحريض السلوك العادي حتى ولو أنه تمثل بأفعال بسيطة نسبياً. يشرح مثالنا الثالث المتعلق بتبضع حسن لسيارة جديدة اسلوب مقاربتنا في هذا الكتاب.

كان حسن على وشك اتخاذ قراره بشراء سيارة رويس جديدة. لنحاول التعرف على كل العوامل التي قد تكون أثرت في قراره مهملين العوامل البالغة الوضوح. لقد اشترى جار السيد حسن سيارة رويس فانقلب أولاد الجار سعداء فرحين خلافاً لأولاده الذين بدت التعاسة على وجوههم. سيارة حسن في حالة سيئة وستحتاج قريباً إلى اصلاحات مكلفة، وان باعها هذه السنة ردت ثمناً أفضل مما ترده لو بيعت السنة القادمة. تذكر حسن ما قالته عائشة يوم كان يصفّ سيارته في شارع ضيق « ان مكابح سيارتنا لم تعد آمنة يا حسن ».

كل القوى تدفع حسناً إلى بائع السيارات الجديدة إذ انه نفسه يتلهف لامتطاء جويس ٨٥، فلقد طالما تضايق من تجاوز السائقين له في رحلته الماضية الى بلغاريا. « ما أحلى ان يقذف المرء وراءه كل السيارات التي تجترىء على تخطيه ». وهكذا وجد حسن نفسه مسوقاً بقوة جديدة لا فكاك له منها إلى متجر السيارات الجديدة. نعم انه ما زال في كرسيه تلعب في رأسه قوى متعارضة ويضرب أخماسه بأسداسه ويجمع ويعيد الجمع

والطرح فلا يجد الربح إلا في السيارة الجديدة من طراز رويس. وفجأة تطرأ في ذهنه ثلاثة أشياء تحتاجها الاسرة وكلها تكلف قدر ما تكلفه السيارة. فقد تمزق، أو كاد، اساس البيت ولا بد من ابداله. ثم ان الصغار يريدون اقامة بركة للسباحة يدعون اليها اولاد الجيران ويباهونهم بها حول منضدة لكرة الطاولة.

ان عمر سيارته الحالية اقل من أربع سنوات ورغم ذلك لا تقارن حالها بحال سيارة الزوجين الشابين البالغة من العمر ثماني سنوات. فالشابان يعنيان بسيارتهما كثيراً مما يجعل ابنة الثمانية اعوام تبدو اصبى من ابنة الأربعة، فلم لا يكون وأسرته كالزوجين الشابين، أليست العادات الاقتصادية ميزة حسنة للناس المرموقين.

أخيراً وبعد أن حدق في اللهب المتأجج في المدفأة قال لنفسه: « ان مهنتي خير من مهنة جيراني، واني محبوب من رؤسائي ومحترم من مرؤوسي ودخلي يضعني في الطبقات العليا فلم لا اشتري الرويس الجديدة ».

٤ . المجال النفسي في السلوك

نترك السيد حسناً دون أن نحاول معرفة كيف حل اشكاله، ونتمعن في محنته من وجهة نظر مدرسية صرفة: في تحليلنا لسلوك السيد حسن لا نسأل ان كان اشترى السيارة الرويس أم أبدل اثاث البيت أم حفر الفناء لشك بركة السباحة فيه إذ يتركز اهتمامنا في المبادىء التي تساعدنا على فهم سلوك الفرد اللفظي والحركي البسيط والمعقد. يتمثل ما نفعله بسلوك السيد حسن كنقطة بدء في فهم الظواهر الأساسية مثل التحريض والادراك والتذكر وتشكل الاتجاهات. نستطيع بهذه الصورة تعريف تلك المفاهيم النفسية التي سوف تستخدم خلال الكتاب والتي تفيد في تأكيد فهم العلاقة التفاعلية التبادلية بين المناظر والمستجوب ونتاج تلك العلاقة.

وضع ليفين ورفاقه الاسلوب العام لمقاربة السلوك البشري وهو ما يعرف بنظرية المجال. يكون السلوك، تبعاً لتلك النظرية، محصلة عدد من القوى داخل الفرد، وهي قوى تمارس زخمها في مختلف الوجهات وتتفاعل أو تتصارع فيما بينها. يشكل نمط تجمع تلك القوى في لحظة ما، « المجال النفسي » للفرد، فيغدو سلوكه في تلك اللحظة مفهوماً في اطار خصائص المجال المشار اليه[1].

---

(1) David Krech and Richard S. Crutchfield, Theory and Problems of Social Psychology, McGraw Hill, N. Y. 1945. Kurt Lewin, A Dynamic theory of Personality, McGraw =

تتضح بعض جوانب المجال النفسي للسيد حسن على الفور. هناك عدد من القوى تدفعه الى متجر السيارات. من تلك القوى (١) رغبته في اسعاد الزوجة والاولاد (٢) نزوته الا يعلو جدار جيرانه فوق جداره (٣) متعته بقيادة السيارة الجديدة (٤) وتجنبه وضع اكلاف الاصلاحات التي تتطلبها السيارة العتيقة. ان كانت تلك هي فقط القوى المؤثرة في المجال النفسي للسيد حسن فإن الشدة التي كان يجب أن يندفع بها الى شراء السيارة لا تقاوم.

إلا أن هناك العديد من القوى المضادة تقف بين حسن وبين متجر السيارات منها: (١) الثمن الباهظ للسيارة الجديدة (٢) القيم الخلقية التي يقارن وفقها نفسه بجيرانه الذين يجعلون من ابنة الثماني سنوات خيراً من ابنة الثلاث سنوات ونصف، ذلك لأن الناس المحترمين المرموقين عقلاء اقتصاديون أو غير مبذرين ولا يدللون صغارهم (٤) احساس السيد حسن بطفولية الاثارة الانفعالية فوق مقود الرويس لأن الرجل الناضج لا يتنافس مع الراشدين على نقاط اشارات العبور وتقاطعات الطرق.

يجب، في فهمنا لسلوك السيد حسن، سوق عدد من المسلمات الاساسية منها: (١) ليس هناك سلوك دون سبب، أي ان للناس أسباباً لفعل ما يفعلون ويكون السلوك مبهماً ولا مبرر له ان لم تظهر خلفه اسباب مولدة (٢) لسلوك السيد حسن، بسيط ام معقد، نمط من العوامل النفسية تحركه وتخلقه (٣) قدرتنا على فهم سلوك الفرد والتنبؤ به والتأثير فيه، التبصر بالاهداف والقرارات البديلة والقوى الايجابية والسلبية التي تظهر للفرد (٤) لا يسلك الفرد على أساس الموقف الموضوعي، أو على أساس الموقف كما يبدو في أعين الآخرين، بل على أساس الموقف كما يعانيه هو. لذلك يتوقف فهمنا الجيد

= Hill, N. Y. 1935; Kurt Lewin. Principles of to pological Psychology, Mc Graw Hill, N. Y. 1936, K. L. Resolving Social Conflicts, Harper And Brothers, N. Y. 1945; K. L. Field Theory In Social Science, Har per and Brothers; N. Y. 1951; Theodore M. New-Comb, Social Psychology, Dryden Pressy, N. Y. 1950.

لسلوك الفرد على قدرتنا على معاناة الموقف ورؤيته كما يعانيه ويراه هو نفسه.

يسمي ليفين ذلك النمط من الحاجات والاهداف والسبل الممكنة لتحقيقها، والقوى الدافعة لتحقيقها أو المانعة لذلك التحقيق المجال النفسي للفرد. وهو يرى أن أي فعل أو سلوك بشري، يجب بالضرورة، أن يسبقه أو يرافقه نمط من القوى النفسية والاهداف بحيث يكون النمط المذكور السبب المباشر للسلوك المذكور، أي للفعل.

الدوافع

لا تعني وجهة نظر ليفين ان يشمل المجال النفسي هدفاً فرداً ومساراً محدداً تماماً لتحقيق الهدف المذكور. بل ان الأمر بخلاف ذلك تماماً. فلحسن اهداف يحققها شراء الرويس الجديدة واخرى يغبنها فعل الشراء نفسه. يتصارع هدف شراء السيارة مع رغبة حسن في اثاث جيد، ومع رغبته في توفير المال، ومع حنينه العميق للتعلق بالقيم الاقتصادية العقلانية. العديد من أفعالنا اليومية محصلة لانماط أهداف غاية في التعقيد والتباين والتعارض والتصارع. يحث بعض تلك الاهداف على إتيان السلوك المذكور ويعمل بعضها الآخر على نفيه والحيلولة دون حدوثه ويدفع بعضها الثالث الفرد الى سحب نفسه من مجمل الموقف وهروبه.

يتحرض ما يبدو سلوكاً بسيطاً بأكثر من قوة فردة يخدم كل منها أكثر من هدف واحد. للسيد حسن عدد من الأهداف مثل اسعاد اولاده وزوجته وتنافسه مع جيرانه وتجنبه لنفقات اصلاح السيارة العتيقة، وارضاء ذاته بسبل أخرى. ولتلك الأهداف شحنة موجبة، لذلك يحس السيد حسن بالدفع لتحقيقها مما يرضي فيه بعض الحاجات ويحقق بعض الرغبات التي يعانيها. يرضي اسعاد الزوجة والاولاد مثلاً، حاجة حسن لأن يكون زوجاً وأباً صالحاً. يسمى التركيب الناجم عن ترافق حاجة حسن العريضة أو رغبته في أن يكون زوجاً طيباً وأباً صالحاً مع هدف محدد له مثل اسعاد أولاده أو تنافسه مع الجيران بالدافع. يقال تبعاً لذلك ان حسناً محرض أو مدفوع لاسعاد أولاده أو للتنافس مع جيرانه.

يستخدم مفهوم الحاجة للاشارة الى الظاهرة النفسية على مختلف درجات الوعي. فهناك مثلاً، حاجات يعيها الفرد تماماً ويفهمها. يعرف حسن مثلاً، انه يعوزه أن يتخطى السيارات على تقاطعات اشارات الضوء وأن يبدو احسن من جيرانه.

تعكس الحاجات الخاصة المنبعثة من مستويات نفسية عميقة جوانب من الشخصية يجهلها الفرد. هب، مثلاً، ان عادات حسن في قيادة السيارة تشكل محاولة جاهدة للتعويض عن احساسه العميق القديم بالقصور العضوي، أو ان حاجته لبز الجيران تصعيداً لرغبته في اصطياد جارته الشابة الحلوة. قد يضحك حسن في « عبه » لسماع تلك التعليقات أو قد يغضب برغم احساسه بصدقها، ولن يتعرف حسن على رغباته الخاصة المنبعثة من ذاك المستوى الأكثر عمقاً.

تختلف طبيعة التناظر باختلاف المستويات التحريضية التي يهدف المناظر الى بلوغها. يهتم المناظر الوقائعي بالحاجات القريبة من مستويات الوعي خلافاً لنظيره العلاجي الذي يركز اهتمامه بحاجات المستويات الدنيا العميقة، حاجات مستويات الدرجات الدنيا من الوعي أو الشعور.

يوفر تحليلنا لسلوك السيد حسن عدداً من مبادىء التحريض والادراك نذكر منها:

(١) يرتبط السلوك الانساني على الدوام بهدف ما.

(٢) تتولد في الفرد، عندما ترتبط حاجته أو رغبته بهدف محدد يرى فيه وسيلة لارضاء تلك الحاجة او الرغبة، قوى خاصة تدفعه لتحقيق الهدف المذكور.

(٣) يسمىٰ تراكب الحاجة داخل الفرد مع هدف مدرك بالدافع.

الأهداف

للمبادىء الثلاثة السابقة تطبيقات عملية تحمل على فعل التناظر وتفرض علينا لفهم سلوك المناظر والمستجوب، محاولة التعرف على الاهداف الناشطة فيها، اثناء

التناظر افرض مثلاً أن مناظراً لانتقاء اعضاء قياديين لورشات العمل، تدرج بين صفوف العمال في فترة الغذاء وطلب متطوعين من بين كل القوة العاملة لمناقشة بعض مشاكل العمل. يتوقف قبول زيد من رهط ورشة جمع الأسلاك التطوع للمناقشة، على الأهداف الناشطة لديه، من مثل الحصول على آلة جديدة، أو ترفيع في المهنة، أو تعديل سلوك رئيس ورشته. فإن علمنا أن زيداً هذا يعاني حاجة فورية لتخطي زملائه في الفئة، وانه، نتيجة لذلك مدفوع للحصول على جهاز لاقط للأسلاك الدقيقة كانت بين أيدينا « الوقائع » اللازمة للتنبؤ فيما اذا كان زيد هذا، سيشارك في التناظر أو سيبقى بعيداً عنه. تتمثل الواقعة الأخرى الضرورية للتنبؤ السليم، في معرفتنا ما إذا كان زيد يرى « التناظر » سبيلاً لتحقيق هدفه في الحصول على الآلة اللاقطة، غير أن هذا يخلق مشاكل اضافية علينا أن نعرفها من زميله حسن.

تركنا حسناً وهدفه لاسعاد زوجته وأولاده ونفسه وللتنافس الناجح مع جيرانه وهي أهداف جذابة له، مما يجعله يحس بقوة تدفعه لتحقيقها. تتلخص مشكلة حسن الراهنة في كيف يمكنه تحقيق تلك الأهداف العزيزة ويلزمه، للتحرك صوب تلك الأهداف، ان يبحث عن سياق من الأفعال يوصله إليها. إلا أنه يتحسس في متناوله اكثر من سبيل لتحقيق ذات الأهداف. من تلك السبل شراء السيارة أو شراء الأثاث الجديد أو حفر بركة السباحة، فأي سبيل يسلكه حسننا هذا؟

يقوم الجواب في أن حسناً سيسير في الطريق الموصلة الى أكبر تحقيق للهدف المنشود كما يراه ويدركه. ان جاز لنا التسليم بتساوي الأهداف الثلاثة لدى حسن، تلخصت مشكلته في فحص كل سبيل أو سياق للتأكد من عدد الأهداف التي يخدمها. يسعد شراء السيارة كل افراد الاسرة ويمكنه من التنافس الناجح مع جيرانه ويجنبه اصلاح السيارة القديمة ونفقاتها المهدورة. أما حفر بركة للسباحة فيسعد أولاده ويمثل نوعاً من التنافس مع الجيران لكنه لا يجنبه النفقات المهدورة في السيارة القديمة، أو هو لا يسعد، فيما يرى حسن، زوجته بأية صورة من الصور. يبدو أن شراء الأثاث الجديد أقل السبل الثلاثة

جمالاً للنتائج المرتبطة بأهداف صاحبنا إذ انه لا يجنبه النفقات المهدورة في السيارة القديمة ولا يسعده هو ولا يسعد أولاده، وذلك على الرغم من اسعاده للسيدة حرمه وتحقيقه للتنافس مع الجيران.

يقدم تحليل سلوك السيد حسن عدداً من المبادىء الاضافية وهي:

(٤) يحدث السلوك بعد ان يدرك الفرد طريقاً يوصله الى هدف يشعر بقوة الدفع المحرضة لتحقيقه.

(٥) يتوفر في العادة أكثر من سبيل للفرد يمثل كل منها درجة ما من تحقيق الهدف.

(٦) تتباين السبل المتوفرة للفرد في درجة ارضائها لأهدافه.

(٧) يتوقف اختيار الفرد لسبيل دون آخر على حجم تحقيق الهدف الذي يوفره اي من السبل، وعلى الصعوبات او العقبات التي يدركها الفرد على طريق الهدف. تتضح بعض النقاط التي تقترحها المبادىء السابقة في موقف التناظر بين عامل اجتماعي مناظر وأحد مستجوبيه. دخل المستجوب الوكالة الاجتماعية بهدف الحصول على مال يلزمه لدفع النفقات الآنية لأسرته، وبهدف الحصول على الدعم النفسي والنصيحة والحفاظ على احترامه لذاته وسمعة اسرته. حدثت الأزمة التي دفعته الى الوكالة بسبب ادمان زوجته على الكحول.

إن قال العامل الاجتماعي في سياق «التناظر» ارجو أن تصف لي حال أسرتك وجد المستجوب بديلين محددين للاجابة. قد يروي قصته كاملة أو يروي قصته بحيث يخفي واقعة ادمان زوجته للكحول. يتوقف اختيار المستجوب لبديل دون آخر على ربطه الادراكي للاجابة البديل بتحقيق أهدافه. فإن هو اعتبر ادمان الكحول نقصاً خلقياً لا مرضاً شعر ان كل الناس ومنهم العامل الاجتماعي يدركونه بتلك الصورة مما يجعله يعتقد أن روايته للقصة كاملة سوف تعرقل تحقيق هدفه بحيث يدير العامل الاجتماعي ظهره لسببه فيمتنع عن مده بالمال وينظر إليه وإلى أسرته بقدر كبير من الاحتقار. حتى لو عرف صاحبنا ان روايته للقصة كاملة توفر له نصيحة أكثر قيمة وعوناً مالياً اكبر كثيراً، فإنه قد لا

يرويها كاملة لاعتقاده، بأن الكشف عن ادمان زوجته للكحول ينزل الغبن بهدفه الثالث المتمثل باعتبار الذات وسمعة الأسرة. أما إنْ هو أخطأ في تقدير اتجاهات العامل الاجتماعي فأمر لا يهمه في الوقت الراهن لعدم ادراكه له، مما يدفعه للعمل في اطار الموقف كما يدركه.

الادراك

نؤكد في هذا السياق، كما في حالة السيد حسن ومشكلاته، ان الفرد يعمل على أساس المشكلة كما يراها وليس في اطار خصائصها الموضوعية. تتضمن عبارتنا هذه مفهوم الادراك وبه نشير الى الفعل الذي به يغدو شيء أو حادث خارجي جزءاً من الحياة الداخلية في المجال النفسي للفرد. تتوقف الطريقة التي يرى أحدنا فيها العالم أو أي شيء فيه جزئياً على الواقع الموضوعي وكلياً، بعد طرح الجزئي الراجع الى الواقع الموضوعي، على حاجاتنا الفردية وأهدافنا ودوافعنا وخبراتنا الماضية. فإذا اجتاز السيد حسن متجر السيارات وهو في طريقه إلى منزله خطفه بريق السيارات الجديدة داخله. وهو لا يعاين السيارات كما لو كانت أشياء منعزلة. فلا يرى النمط الجديد بعدّه مجرد سيارة لها صفاتها من الانموذج وخصائصها من الأداء، بل في اطار حاجاته الخاصة وأهدافه كما يراها في اطار رغبته لتعزيز موقعه الاجتماعي بين جيرانه وفي اطار المطالب التي تنزلها بحافظة نقوده، ولن يعير حميد ملك سباق السيارات في الحي، خلافاً لحسن، السيارة الجديدة اهتماماً قط لعدم علاقتها بحاجاته الراهنة فيكتفي بلمحة خاطفة ونظرة كسولة تعكس قوله لقد سيحوا عليها كل ما لديهم من حديد.

يركز التحليل السابق المبادىء العامة للادراك وهي:

(٨) الادراك صفة خاصة فردية تجعل الناس يدركون الاشياء بصورة مختلفة، فيتوقف ما يراه الفرد جزئياً على ذاته وعلى شخصيته وخبرته الماضية.

(٩) يمكن فهم الفروق الفردية في الادراك عامة في اطار المجال النفسي للفرد،

وخاصة منه حاجات الفرد وأهدافه.

(١٠) عندما ندرك شيئاً أو موقفاً يجب ان « نرده الى » أو نربطه بأشياء قائمة في خبرتنا من قبل، بالرغم من ان الربط المذكور يعرقل امساكنا كامل التعقيد في كل ما في الموقف الجديد من تعقيد ومعنى. تتضمن عملية الادراك تعديلاً منهجياً وتشويهاً للموقف بسبل تزيد في جعله مفهوماً لنا وأكثر توافقاً مع خبراتنا وتوقعاتنا.

تشكل فردية الادراك واقعة نفسية في الأساس العميق لخبرة كل مناظر سبري، اذ انه يعرف، مثلاً، انه يرى أو يدرك أو يعامل بطريقة تختلف تماماً من مستجوب لآخر، بالرغم من محافظة مظهره ومقاربته وملاحظاته التمهيدية على هويتها وشكلها في مختلف مواقف التناظر. فقد يرى فيه أحد اثرياء الضواحي الأنيقة شخصاً يعمل لبيعه شيئاً او لدفعه لاعانته بشكل ما، خلافاً لعامل المصنع الذي التحق مؤخراً بعمل الاسمنت في ذات الضاحية فقد لا يرى فيه سوى رجل أمن متستر يحاول التعرف عليه عن كثب.

التوتر

يؤشر شرك السيد حسن مع« الرويس » الجديدة مبدأ آخر، فلقد تركناه ممزقاً بين فعل واحد من ثلاثة: شراء الرويس، أو حفر البركة، أو ابدال الاثاث: وهي بدائل لا تصور حاله أو مشكلته تماماً. فحسن، كما رأينا من قبل، يهدف الى بذل عناية خاصة بملكيته، والى تربية أولاده بصورة كافية بحيث يمنع افسادهم، والى تجميع رصيد من المال للتربية وللطوارىء وهو من النضج بحيث يمتنع عن مماشاة السواقين الشباب نزواتهم الاستعراضية. تشترك الاهداف السابقة بصفة واحدة تتمثل بمنع السيد حسن من صرف ما لديه من دراهم الآن، فينطلق زاوية مسارها ١٨٠ درجة معارضاً لمسار اهداف شراء السيارة او الأثاث أو حفر البركة. الواقع ان حسناً يعاني منظومتين من الأهداف تدفعه احداها لصرف ما لديه من مال وتشده الثانية تحاول كفه عن صرفه.

يعاني الفرد مرغوبية أي هدف، كقوة تدفعه لتحقيقها. يُدفع حسن لأن يكون

مواطناً صلباً، ورجلاً مثقفاً، ووالداً جيداً في نفس الوقت الذي يدفع فيه لاسعاد زوجته وأولاده، وللتنافس مع جيرانه. ومما يعقد الامور في الموقف الموصوف هو أن مجموعة الأهداف التي تشده باتجاه تحقيقها تدفعه بعيداً عن تحقيق المنظومة الثانية. يعاني الفرد المحرض لتحقيق اهداف متصارعة فيا بينها شدا في اتجاهين مضادين يسمى التوتر. ويحاول مثل هذا الفرد التحرك باتجاه دون الآخر لحل التوتر الذي تمارسه القوى المتصارعة قد يحل الصراع بالحركة بهذا الاتجاه او ذاك، أو حتى بالهرب من مجمل الموقف المتوتر. يمكن تلخيص المبدأ المتضمن ها هنا بالتالي:

(١١) يعاني الفرد التوتر عندما تعمل القوى التحريضية في مجاله النفسي باتجاهات مضادة. والتوتر شعور منغص يولد تحريضاً خاصاً لحلحلة التعقد المجمد لسلوك الفرد أي حالة « اللاقرار » وارخاء المتوتر. نذكر لفهم المبدأ السابق، مثالاً من حقل « الانتقاء المهني ». هب ان مناظراً يناقش احد المتقدمين للشاغر المهني خبرته المرتبطة بالعمل يقول « الآن، يا عباس، اشرح لي خبرتك السابقة في هذا الميدان » قد يضع الاقتراح المذكور المستجوب طالب المهنة بين اسنان كماشة قوى متصارعة، فإن هو تحفظ في وصفه لخبرته خبت جاذبيته وخسر العمل، وإنْ هو غالىٰ في وصف خبرته السابقة اقام توقعات خيالية وعرض نفسه للطرد بعد التحاقه بالمهنة أو اتهم بالخديعة، اذ كيف بقي دون عمل وهو يحمل كل تلك المواهب، اما إنْ هو وصف خبرته السابقة بموضوعية فقد قلل حظوظه في الحصول على العمل وترك الأمر للصدف التي قد تجعل خبرات المتقدمين دون خبرته.

الاتجاهات ومفهوم الذات والذاكرة

حاولنا فهم موقف حسن ومشكلاته والحلول المفتوحة أمامه في اطار دوافعه وحاجاته وأهدافه. شرحنا أيضاً مفهوم الادراك مؤكدين بأن حسناً، شأن جميع الناس، يسلك طبقاً لرؤيته للموقف وليس طبقاً للواقع الموضوعي. ولقد وجدنا في مفهوم المجال النفسي مبدأ منظماً يمكننا من التحكم المنسق بكل تلك العوامل ومن تمثيل علاقاتها الآنية ببعضها. يفيد التحليل المشار اليه في فهم سلوك المناظر والمستجوب. وثمة عوامل

ومفاهيم اخرى لها نفعها الدائم ومساهمتها المستمرة في فهم سلوكية طرفي المناظر.

الاتجاهات

رأينا حسناً يحاول شراء السيارة الجديدة لتحقيق اهـداف عدة من بينهـا اسعـاد اولاده مما يشير إلى أن له مشاريع اخرى نحو أولاده، منها العطف والتدليل، وهي مشاعر لا تقتصر على الظهور في فعل شراء السيارة وحسب، بل انها ثابتة مستمرة تمثل علاقته الوالدية بأبنائه في كل المواقف. تفعل مشاعر حسن نحو أبنائه على اعداده للسلوك بطرق محددة فنجده، في مواقف عدة يفعـل اشياء تسعد اولاده وتكافئهم ويمتنع عن فعل اشياء أخرى قد تجلب لهم الشقاء. تسمى الاستعدادات التي تجعل صاحبنا يسلك بطرق محددة بالاتجاهات.

يعرف الاتجاه بأنه مجموعة من العوامل الانفعالية والتحـريضية المرتبطـة بشيء أو بشخص في عالم الفرد. والاتجاه ثابت منمط يميز الفرد ويتميز به ويخلق فيه قوى تحريضية تدفعه للسلوك بطرق معينة. نستطيع وصف حسن بأنه كريم وعاطفي، ومدلل لأولاده وزوجته وانه، اضافة لذلك، يتنافس مع جيرانه. ونستطيع أيضاً وصف علاقـة المناظـر والمستجوب بالقول « ان للمستجوب اتجاهاً من « الشك » بالتناظر وان للمناظر اتجاهاً من الحب أو الكراهية أو التعصب الاضطهادي أو التسامح من المستجوب». تؤثر الاتجاهات المذكورة في سياق التناظر وطبيعته وحصيلته.

مفهوم الذات

ترمي اقوى الحاجات التي تعتلج في الفرد، وأكثر الأهداف التي يجهد لتحقيقهـا بمنتهى الجهد والتحمل إلـى الدفاع عن ذات الفرد. يفهم سلوك الفرد جيداً ان نحـن أخذنا بعين الاعتبار جهوده العنيدة ليس لتحقيق اهدافه المعلنة، بل لتشديد مشاعر تقدير الذات واعتبارها. يمكن، اذن، فهم محاولات حسن لاسعاد اسرته والتنافس مع الجيران بصورة أفضل، ان هي عدت سبلاً لتقوية الذات. إذ يكون العديد من الاهداف المشار

اليها، انعكاسات من المستوى الاعمق لتشديد تقدير الذات. يقول كريتش وكراتشفيلد « الذات هي البنية الأهم في المجال النفسي، ومن المرجح، في الأحوال العادية، أن تكون أقوى البنىٰ » ان للذات دوراً لا يوازيه اي دور آخر في تحديد انتظام المجال النفسي، ويكون لطبيعة علاقات الذات ببقية عناصر المجال أي بالأشياء والناس، والفئات، والتنظيمات الاجتماعية اهمية حاسمة في فهم ادراك الفرد الرابط بين مختلف الأشياء والافراد والفئات وذاته[1].

تزخر الحياة اليومية بأمثلة غاية في التطرف للسلوك الذي يعرضه الناس لتجنيب وضع انفسهم في مواقف تشعرهم انهم مهددون أو مضحكون أو قاصرون. توفر محاولة الفرد لجعل لباسه وكلامه مماشيين للمألوف، توضيحاً ولو جزئياً، لجهود الناس لزيادة مشاعر أمنهم وتقبلهم الاجتماعي، أي لاعتبارهم لذواتهم.

تقبع حاجة تقدير الذات خلف العديد من الاهداف الخاصة التي يدأب الفرد لتحقيقها مما يجعل اعاقة اروائها سبباً لتوليد اشد ضروب التوتر. وتأخذ جهود المرء لحل التوترات المذكورة عدداً متبايناً من الصيغ تتراوح بين البناءة التي تجر الاستحسان الاجتماعي وبين الهدامة التي تخلق الاشمئزاز والسخرية من الفرد.

هب للايضاح، ان الولد البكر لحسن قد انهى دراسته الثانوية وانه يرغب بالالتحاق بكلية الطب، الا أن نقطه في شهادة الدراسة الثانوية لا تبلغ المستوى المطلوب من ملتحقي كلية الطب. فماذا يفعل ابن صديقنا؟ (١) يحاول اعادة امتحان الشهادة الثانوية مشدداً من جهوده لنيل نقطٍ مرتفعة. (٢) يسعى للالتحاق بكلية اخرى لا ترضيه ولا ترضي والديه. (٣) يعمل لايجاد سبيل ثالث يتمثل بالالتحاق بالمعهد الطبي أمل ان يرسله والده الى خارج البلاد لاكمال شهادة الطب باحتمال ان تعمل الكلية الاجنبية على حساب سنوات المعهد من مدة الدراسة المحددة فيها.

---

(1) Theory and Problems of social Psychology, p. 69.

الآليات الدفاعية

تعد حلول الفتى الثلاثة مستحسنة من المجتمع وبناءة في حلها للمشكلة التي تواجهه، إذ تعني بالترتيب التعاقبي: تشديد الجهود وابدال الهدف وتبني هدف معدل يوصل للهدف الاصيل مما يجعلها صيغاً للتكيف أو انماطاً للمجابهة في الحياة اليومية لكل منا. قد لا يتخذ سلوك الصبي في مجابهته المشكلة اياً من تلك الصيغ التي قلنا عنها انها بناءة يستحسنها المجتمع. فقد يعمد الغلام لحل توتراته القاسية التي لا تطاق، الى اتيان اشياء تحرره من التوتر دون أن تقدم شيئاً لحل المشكلة الموضوعية. لقد وصف علماء التحليل النفسي، خاصة، ضروب السلوك المتباينة التي لا تعمد الى المجابهة المباشرة البناءة والمستحسنة وسمّوها بالآليات الدفاعية.

فقد يحاول الصبي الهرب بكل وجوده العضوي من الموقف، فيهجر المدرسة. يُعدّ الهرب من الموقف أوضح صيغ الانهزامية التي وصفها علماء التحليل النفسي. وقد يعمد الصبي الى ضرب من الهرب النفسي باعلانه عن عدم مبالاته بالدراسة وبابتعاده التدريجي عن أقرانه ومعلميه. يسمى سلوكه هذا بالانسحاب.

يمكن لسلوك الصبي أن يتخذ مساراً آخر، فتجد معلميه خلال فترة وجيزة يتحدثون عن التغير المفاجىء الذي نزل به ويسألون: «ما أصاب الغلام»؟ يفيد ما يفعله الفتى في المرحلة المذكورة في تحرير توترات لا ترتبط بالمشكلة، فينقلب عدوانياً فجا ينتقد زملاءه، وأساتذته دون مبرر. يمثل السلوك الأخير آلية دفاعية تعرف بالعدوان.

إن لنا جميعاً حاجة قوية للسلوك بصورة تجعلنا نبدو معقولين لأنفسنا وللناس الذين نقدر آراءهم، فنود أن نوضح لهم ولأنفسنا ان دوافعنا لفعل ما نفعل ملائمة ومقبولة. فقد يعمد ابن صاحبنا الى اقناع نفسه والآخرين بأنه قد حيل بينه وبين كلية الطب لاعتبارات لا ترجع الى مستوى النقط الذي ناله في شهادة الدراسة الثانوية. وقد ينجح الصبي في اقناع نفسه بعدم الانتساب الى كلّية الطب تجنباً للأعباء المالية التي لا طاقة لوالده بها

فيقلل من أهمية مطامحه ويبحث لنفسه عن عمل يسهم في نفقات الأسرة وتخفيف اعباء والده مما يخفف التوتر دون أن يفيد في حل المشكلة. يعرف ايجاد الفرد أسباباً لسلوكه مخالفة للأسباب الحقيقية لنفس السلوك واقتناعه بتلك الأسباب بالتبرير.

ثمة آلية دفاعية رابعة ترتبط جيداً بالتبرير وزخميته تلك هي آلية الاسقاط. يسلك الفرد هنا بصورة مصممة لجعل سلوكه مفهوماً ومقبولاً من قبل المجتمع، ويرشق الفرد المسقط بالأشياء والأشخاص في مجاله النفسي خصائص وتصورات تميزه هو. فإن أصر الصبي بأن فشله في الحصول على نقط مرتفعة يرجع الى عجز معلميه والى فقر مادة الدراسة في المنهج المقرر كان، في الواقع يزت القصور عنه الى الآخرين والأشياء في مجاله.

أخيراً، هناك عملية تعد، بالرغم من انها هي ذاتها آلية دفاعية، أساسية لآليات دفاعية مثل التبرير والاسقاط. لقد أكد فرويد بشكل خاص تلك العملية وسماها بالكبت الذي يعني نسيان المرء حاجة معطشة، ودفعها عميقاً في ظلام الوعي، بحيث ينقلب تعطشها بعيداً عن متناول الوعي المباشر للفرد. ان الهدف الواضح لعملية الكبت، تحرير الفرد من التوترات المرتبطة بالحاجات المحيطة والاهداف التي تعصى على البلوغ. لكن كبت الحاجة لا يفقدها قوتها على التأثير في السلوك، فتستمر تأثيرها في المجال النفسي بالرغم من انعدام الوعي المباشر لها. لذلك يكون للفرد حاجات لا يعيها، ويكون محرضاً بقوى يجهل مصادرها.

لامتلاك الفرد حاجات وأهداف خارجة عن دائرة وعيه المباشر أهمية خاصة في فعل التناظر، إذ لا يمكن لأي مستجوب ان يدلي بمعلومات عن جوانب لا يعيها في مجاله النفسي، مما يخلق مشكلة صعبة في سير أفعال التناظر وأفانينها، كما يفرض علينا أن نعد انفسنا لتقبل العجز الحقيقي للفرد عن الادلاء بوقائع حول اتجاهاته ودوافعه، إننا نسأل المستجوب الافصاح عن كل عناصر مجاله النفسي فيفشل في الافصاح الا عن تلك التي يعيها بشكل واضح مباشر، فتطمس مواد في غاية الاهمية وتشوه أكثر وقائع المجال النفسي بفعل الآليات الدفاعية من تبرير واسقاط. فإن سألنا، ولنرجع إلى حسن في شراء

الرويس عن سبب شرائه لها، مال للاجابة في اطار بعض حاجاته فأشار الى سعادة اسرته، وإلى حال القدم في سيارته السابقة، وقد يلقي بعض الضوء على رغبته للتنافس مع السائقين في نقط تقاطع اشارات المرور. إلا أنّ من الصعب، ان لم يكن من المستحيل، ان يقول ان احساساً عارماً بالقوة يغمره وهو يتصور نفسه على مقود الرويس القوية بسبب مشاعر من القصور العضوي والعجز عاناها في فترة شبابه المبكر ولن يعترف ان تلك المشاعر القديمة نفسها تخلق فيه حاجة قوية للتنافس.

الذاكـرة

الذاكرة عامل نفسي آخر له أهميته الخاصة في فعل التناظر: فالغالب ان نتناظر مع مستجوب لا لنعرف شيئاً عن ردوده، لحظة التناظر وحسب بل لنعرف الكثير عن خبرته الماضية في أمر ما. اننا نسأل المستجوب استعادة مجال نفسي عاناه في وقت مضى وانقضى، والاستدعاء اكثر صعوبة، في عدد من السبل، من القاء الاضواء على موقف راهن. اشرنا قبل قليل الى حادثة تحول بعض الدوافع والاهداف الى الأعماق المنسية للفرد بفعل الكبت. ونؤكد الآن، ميل الذاكرة لتعديل المواقف الماضية وتغييرها وتشويهها بحيث تتوافق، بلين ويسر، مع خبراتنا الاخرى ومع الصورة التي فينا عنها، وذلك بآليات مشابهة للآليات الدفاعية للكبت.

صمم والن[1] تجربة رائدة تشرح غرضاً خاصاً يتمثل بالميل لنسيان الوقائع التي تتعارض وصورة الفرد عن ذاته. سأل مبحوثيه الاشارة الى أي من سمات الشخصية الاربعين التي يمتلكونها أو التي تعوزهم. وكررت التجربة في فترة لاحقة بأن أضيفت بعد كل سمة ملاحظة تعكس رأي اصدقاء المبحوث فيما اذا كان يمتلك السمة او تعوزه. وفي فترة ثالثة سئل المبحوثون تذكر تقييم أصدقائهم. لقد نسي المبحوثون تقييم الاصدقاء

---

(1) R. Wallen «Ego Involvement as aDeterminatorof Selective Forgething, I. Abn . Soc. Psycho, 37, 20, 39, 1942.

الذي يتعارض مع تصورهم لذواتهم.

اختبر ادوارد[1] توقف الذاكرة على اطار الاستناد الفردي، فطلب الى المبحوثين تذكر محتوى خطبة تضمنت عبارتين واحدة مع القانون الجديد والأخرى ضده، فوجد ان من حابت اتجاهاتهم القانون الجديد تذكروا العبارات المحبذة له في الخطبة خلافاً لمعارضي القانون المذكور فقد تذكروا العبارات التي تنتقده.

ليست الذاكرة عملية تتكفىء فيها حوادث الحاضر الى الماضي بصورة واحدة. اذ يحدث التلف والتآكل، متأثراً بعدد كبير من العوامل مثل معنى الخبرة المبدئية ودرجة تعلمها، وتداخل التجارب الأخرى. بالاضافة لذلك، فإن تذكرنا للأشياء يتوقف على توافقها أو انسجامها مع خبراتنا الأخرى ومع تصورنا لذواتنا، فتحدد تلك العوامل ما إنْ كنا سنتذكر أم لا، وبأية طريقة: منهجية أو غير منهجية، فالواقع أن تختلف استدعاءتنا للحوادث عن الصيغة التي وقعت فيها بالفعل.

تؤثر تلك الوقائع في عملية التناظر، فتفترض علينا ان نمارس اسلوباً أو مهارة تساعد المستجوب على انجاح مهمة التذكر الصعبة لديه، ومهارة اخرى لاقامة استنتاجات من أشياء تبقى صعبة على كل تذكر من جانب المستجوب.

---

(1) Al L. Edwards, Political Frame of Reference as a Factor Influencing Recognition, J. Abn. Soc. Psycho., 36, 34, 50, 1941.

٥ ـ التحريض في التناظر

دعنا نلتفت الآن الى تحليل دافع المستجوب. وهنا، يجب تعديل وجهة النظر العامة بصدد السلوك البشري والعوامل التي تحرضه بحيث تتلاءم وجو التناظر. ليس من السهل معالجة كل تناظر كحالة فريدة، ولا دراسة كل مستجوب بعده مشكلة تحريض خاصة. فلن نستطيع استخدام التحليل الذي مارسناه في تناظرنا مع السيد حسن وأسرته. ولا بد من البحث عن مبادىء تحريضية عامة تسهل فهم عملية التناظر وتوفر أساساً لتعلم الضروري من مهاراته.

التحريض الخارجي

توصلت الأبحاث الأخيرة في التناظر البشري ضمن فئات صغيرة الى نتائج تبدو ملائمة لفهم التناظر البشري بين المناظر والمستجوب. تشكل الرغبة في التأثير بالشخص الذي يوجه اليه التناظر أحد المحرضات الدافعة للتناظر. أي ان المرء يتناظر في موقف معين إن هو اعتقد أن ذلك سيوفر له تغييراً في فعل يعده مرغوباً[1].

قد يدرك المستجوب مناظره شخصاً يستطيع إحداث التغيير وعميلاً بمقدوره

---

(1) Leon Festinger et. at., Theory and Experiment is social Communication, Institute for Social. Research, University of Michigan, Ann Arbor, 1950.

المساهمة بصورة غير مباشرة في تغيير مرغـوب. فيدرك المريض عالـم النفس السريري والمرشد الاجتماعي والطبيب عميلاً مباشراً لاحداث التغيير، مما يشعره أنه يصف أعراضه أو مشكلته لشخص يمتلك مهارات خاصة وقدرات فريدة تلقى في متناوله لاحداث التغيير الملائم. يقدم سبر نمطي لسوق السلع مثالاً مباشراً عن العلاقة بـين المناظـر وأهـداف المستجوب. فلقد أدرك المستجوب عجز المناظر عن تقديم أية خدمة فعلية، إلا أنه اعتقد أن انتقاءه لنوع معين من التوصية أو لبعض التغيير في السلعة يسهم في تحسين الانتاج في اطار حاجاته الخاصة ورغباته الفردية. لم يكن المناظر هنـا، عميلاً مبـاشراً لاحـداث التغيير بل ساعياً يحمل رسالة الى ذلك العميل. يُروى الكثير حول أهمية ذلك الجانب من تحريض المستجوب. فلقد شاع خلال أبحاث السبـر التـي تكررت خلال الحـرب العالمية الثانية لدراسة برامج الحكومة أن يتوج المستجوب أجابته بالقول، «قل للناس هناك (في العاصمة) أن . . . . » .

لا يحدث التحـريض الخارجـي المشـار إليه إلا إذا اتضحـت العلاقـات التـالية للمستجـوب: (١) اشـارة محتـوى التناظـر الى تغيير يرغـب فيه، اذ من غـير المـمكن للمستجوب أن يدرك تلقائياً ارتباط كل مشروع وبحث بأهدافه واهتماماته وعلى الباحث أن يؤكد ذاك الارتباط (٢) ايضاح دور المناظر في احداث التغيير، أو قدرة «الوكالة» على إحداثه.

التحريض الداخلي

تعرفت أبحاث حقل العلاج النفسي في التناظر مصدراً رئيسياً ثابتاً للتحريض. يتـوقف التحـريض المشـار إليه بصـورة مبـاشرة على العلاقـة الشـخصية بـين المناظـر والمستجوب ويعرف بالآتي: يكون الفرد مستعداً للتواصل مع آخر عندمـا يروي فعـل التناظر والعلاقة الشخصية المقومة له حاجة أو حاجات في المستجوب. يروي التناظر في المستجوب حاجته الى التحدث عن مواضيع تهمه لم تعط في العادة فرصة التعبير بصورة كافية. لا يعني هذا بالضرورة موازاة فعل مستجوب في التناظر الوقائعي « بالتطهـير »

التفريغي الذي سيوفره التناظر العلاجي، بل إن كل ما يعنيه هو احساس المستجوب بالرضى من التحدث عن أمر يهمه الى شخص متقبل لشخصه متفهم لما يقول ويشعر.

غالباً ما يعجب المناظرون من حدوث هذا النوع من التحريض الداخلي في فعل تناظر لا تتوفر فيه الامكانية لقيام علاقة علاجية أو حتى الرغبة في تلك العلاقة. تؤكد التجربة أنه إذا ما مورس التناظر الوقائعي بصورة ملائمة أي بشكل يحقق شرطي التقبل والفهم انطلق التحريض الداخلي على الفور، إذ تماثل علاقة أطراف التناظر في ضروب التناظر المذكورة العلاقة الاستشارية من عدد من الجوانب .

بعث مركز السبر الاجتماعي استجواباً لعدد من الذين تعرضوا للتناظر في السبر الوطني، للتأكد من ردود فعلهم ازاء دراسات السبر المذكورة. ردت نسبة عالية من المستجوبين في اطار مشاعرهم من المناظرين وفعل التناظر وليس في اطار السبر نفسه. أكدت دراسة الملاحظات الواردة أن ما فرض نفسه على المستجوبين لم يكن موضوع التناظر أو الأسئلة المطروحة بل العلاقة الحميمة مع المناظرين .

وجد الاستشاريون والسريريون أن أهم مهامهم تقوم في مساعدة المستشير والمريض وتحريضه لوصف ما يؤرقه مما دفعهم لفهم الظروف التي تشجع التناظر وإيضاحها. تعرف روجرز[1] على بعض الصفات التي عدها خصائص لجو الاستشارة المجدي وهي : (١) الدفء ، والاستجابية ، من جانب المستشار التي تعبر عن ذاتها باهتمام أصيل بالمستشير وتقبله كشخص (٢) التسامحية بصدد التعبير عن المشاعر وتقبل المستشار لعبارات المستشير، وامتناعه عن اداء أية اتجاهات خلقية أو تقويمية وابدائه اتجاهاً متفهماً عبر جو التناظر الاستشاري، مما يجعل المستشير يتوصل الى الحكم بامكانية التعبير عن كل مشاعره واتجاهاته « . . . فلا الاتجاه جد عدواني ولا الشعور جد آثم أو معيب » بحيث يعيق المستشير اطلاقه والتعبير عنه. (٣) تشير الخاصية الثالثة للعلاقة الاستشارية المجدية

---

(1) Carl R. Rogers, Counceling and Psychotherapy Houghton1942, pp. 87-89.

الى التحرر من أي ضرب من الضغط أو الاكراه فيمتنع المستشار الماهر عن حشر رغباته وردود فعله الخاصة، أو تحيزاته في الموقف العلاجي.

نخلص لتطبيق تلك المعايير على المناظر الى القول بأن الشرط الأساسي لتحقيق أرفع ضروب التناظر يقوم في ادراك المستجوب أن المناظر شخص أميل لأن يفهمه ويتقبله هو وكل ما يقوله. يجب أن يدرك المستجوب مناظره « ضمن المدى » فلا يبدو شخصاً غريباً أو عدوانياً تجاه عبارة المستجوب وخبرته. لا يعني هذا أن على المستجوب أن يرى المناظر شخصاً مشابهاً له، بل شخصاً قادراً على فهم وجهة نظره دون رفض لأي منهما ويتوقف الادراك المذكور كثيراً الى حد كبير على اتجاهات المناظر وعلى العلاقة التي يقيمها أكثر من توقفه على العوامل الخارجية كاللباس والمظهر، بالرغم من الدلالة الرمزية لتلك المؤشرات في ذهن المستجوب.

التوافق مع المعايير الاجتماعية

تشكل بعض المعايير الاجتماعية مصدراً ثالثاً للتحريض في علاقة المناظر بالمستجوب وهو يختلف تماماً عن ضربي التحريض الخارجي والداخلي اللذين سبق شرحهما. ويختلف التحريض المذكور من فئة اجتماعية لأخرى في المجتمع الواحد. ثمة سبل للسلوك تعدها البيتجتماعية صحيحة سوية وسبل أخرى تعدها خاطئة شاذة أو على الأقل غير ملائمة. يتخذ المستجوب من المعايير المذكورة أهدافاً يشعر أن عليه أن يسلك وفق بعضها، و« يريد » أن يفعل ذلك إذا لم تحدث أمور أخرى تضطره للنفور من سلوكها. يعد الود، ومعاملة الغريب بحرارة، وسلوك الضيافة نحو الزائرين، والاجابة عند السؤال، ورواية الحقيقة والخضوع للمطالب المعقولة لممثلي السلطة بعض تلك المعايير التي تسهم في تكوين صورة المستجوب عن ذاته فتوفر اتجاهاً تحريضياً يسهل مهمة المناظر. قد تكون الدوافع المشار إليها على درجة كافية من القوة تمكنها من الصمود لفترة تناظر طويلة أو صعبة، أو توفر للمناظر، في أسوأ الظروف، فرصة لنقر ما سبق شرحه مما يعد أكثر مصادر التحريض أهمية. تدفع المعايير المذكورة، إذا لم تطرأ ظروف شاذة،

المستجوب «للاجابة» وليس للركون صامتاً ، و« لأن يروي الحقيقة » وليس لأن يزيف الوقائع . يمكن لتلك المعايير خاصة في المواقف العرضية وعندما تبسط مطالب التناظر وينخفض التهديد المحتمل الى حدوده الدنيا، أن تولد قدراً كافياً من التحريض لتحقيق كامل أغراض التناظر .

القوى الكافة للتناظر

من سوء الحظ أن يعمل عدد من العوامل على كف التناظر وتشويه محتوى الوقائع التي يقدمها المستجوب ، فيرفض الهدف الذي يصفه المناظر لعده سؤال الأخير عن علاقته بزوجته وأسرته أو حتى عن دخله الشهري تدخلاً لا مبرر له في شؤونه وعلاقاته الخاصة . وغالباً ما يحتضن المستجوب أهدافاً تتعارض مع أغراض التناظر. قد يكون أحد المستجوبين قد سعى بمحض رغبته وإرادته الى المناظر العلاجي للتعبير له عن مشكلته والافصاح عنها، لكن سؤال المعالج عن سبب اضطهاد الناس له أو تآمرهم عليه يجفله ويطلق شكوكه ويولد فيه اليقين بأن المعالج واحد من أولئك المتآمرين على شخصه ويبدأ يبحث في ملامح وجهه وتعبيراته وأقواله وسلوكاته عن نقاط شبه بين المعالج ومضطهديه فيتوقف عن قول أي شيء، بل ويبدأ يبحث عن مخرج لترك غرفة العلاج. فلا تقود الأسئلة المتسرعة إلى رفض العلاج والى الحد من مجالات مداه وحسب بل الى قطعه كلياً. قد يتحدث مثل ذاك المستجوب بحرية فقط عن المعاملات السيئة والمكائد التي ينصبها له أعداؤه المتصورون إلا أنه قد يوسع حلقة أولئك الأعداء لتشمل كل من يدلي بنظرة نقدية تبدو دفاعاً عن أولئك الأعداء. على المعالج اذن أن يتخذ كل ضروب الحذر الممكنة لتجنب ما يشتم المستجوب فيه نقداً لتصوراته .

لا يقتصر سبب رفض المستجوب للتناظر أو لتشويهه على ما سبق بل انه قد يرجع إلى كون علاقته الشخصية بالمناظر غير سارة أو تعوزها القيمة الايجابية . تحدث ردود فعل المستجوب هذه نتيجة للأحكام المقولبة التي يصدرها بصدد المناظر، فإن هو لمس هوة من «تربية» أو من فوارق اقتصادية بينه وبين المناظر أحس أن الأخير يعجز عن فهم شروطه

الأسرية أو معرفة الجوانب الحقيقية لمأساته. يحدث الشيء نفسه إنْ عدّ المستجوب ذاته أكثر اضطلاعاً وخبرة مما يقدمه مضمون مادة التناظر. فيرى المستجوب الذي يحمل شهادات جامعية رفيعة أن المناظر يختلف كثيراً عنه مما يحول بينه وبين التساهل بصدد تباين وجهات نظره عن مثيلتها للمناظر، مما يبعد الأمل في إقامة تناظر صادق خاصة إذا ما وضع المستجوب نفسه خارج الاطار الممكن لموقف التناظر.

اضطراب تحريض المستجوب أثناء التناظر

ما ان يدخل المستجوب التناظر حتى تقوم بينه وبين المناظر علاقة، ترافقها وتعقبها توقعات، يرجع أهمها الى دور المستجوب وموقعه من المناظر. يتمثل أول تلك التوقعات بالالتزام باجابة الأسئلة، إذ ان الامتناع عن ذلك يهدد مجمل فعل التناظر وهو أمر يتعارض مع الموافقة المبدئية لطرفيه. ولا ترتبط صفات الاجابة عن الأسئلة وخصائصها بمجرد الرضوخ لتحقيق فعل الإجابة، اذ تتوقف دقة الاجابة وصدقها على شيء خارج نطاق ارادة طرفي التناظر أي على نمط التفاعل بينهما وما يتصف به من أصالة تجعله في متحكم يدي المناظر.

تعمل الموافقة المبدئية للمستجوب مع التفاعل المبكر في مطالع التناظر على توليد قدر من الاستقرار في قوى المجال النفسي يؤثر في توجيه القوى الغالبة. تشكل مجموعة القوى التي تدفع المستجوب الى التناظر دوره فيه. لا يمتلك الدور المذكور، أي مجموعة القوى الايجابية، صفات تضمن استمرارها في اتجاهها المرجو فإن ذلك يتوقف على مهارة المناظر وعلى طبيعة الأسئلة المطروحة، التي تبقي الباب مفتوحاً للتعاظم المفاجىء في حجم القوى المعارضة. ربما كان طرح أسئلة جديدة أو مواد استقصائية منافية للتوقعات أكثر العوامل أثراً في إحداث التغير المفاجىء.

دعنا نفترض أن مناظراً علاجياً سأل السيدة زينب إن كانت تنوي الزواج ثانية. فإن سبق للسيدة زينب أن ناقشت المعالج توقعاتها من العلاج وحدداها بمساعدتها على

التخفيف من حزنها بعد وفاة المرحوم كان السؤال مقبولاً وملائماً وكان توازن قوى التحريض في العلاج ايجابياً لصالح استمراره. لكن هب أنه حلا لمعالجنا بعد فترة قصيرة أن يسأل إن كانت السيدة زينب قد قبلت الزواج من المرحوم طمعاً في ثروته. يميل سؤال من هذا القبيل لاثارة السيدة زينب ولخلق قوى سلبية في مجالها النفسي تشدها لقطع العلاج وكفه لأنها تدرك سؤال المعالج بصدد زواجها ثانية في اطار أهداف العلاج فلا يؤثر السؤال المذكور في سياق العلاج، أما سؤال المعالج عن سبب زواجها من المرحوم فيثير شكوكها ومخاوفها من أن المعالج يريد أخذ شيء لم يعلن عنه، ويثير جرحاً قديماً في نفسها، ويزيد من إثمها، وقد يجرها إلى القضاء، مما يثير مقاومتها للعلاج ورغبتها في إيقافه. يترافق اشتداد القوى السلبية في المجال النفسي مع تخلي المعالج عن دوره الايجابي المقام في مطالع العلاج وظهور الأخير منافياً لأهداف المستجوب. وخلاصة الأمر، يولد تقديم أسئلة جديدة أو استقصاءات تتنافى مع الأهداف المعلنة في بدء التناظر، التردد لدى المستجوب أو التوقف المؤقت لتناظره أو قد يدفعه الى الامتناع الكلي والنهائي عن ممارسة دور المستجوب.

يستطيع المناظر، لاعادة التوازن المنقلب، العمل على إحدى المصادر الرئيسية للتحريض مثل اسهام التناظر في أهداف المستجوب، أو الارواء المباشر لسوائق المستجوب في التناظر بكونه تجربة تبادلية. لقد وافق المستجوب في الأصل على الاسهام في التناظر لادراكه توافق أغراضه أو دعمها لأهدافه. فإن استطاع المناظر اقناع المستجوب بارتباط السؤال العدواني بمجمل أهداف التناظر استطاع الأخير إدراك السؤال المذكور في إطار استناد جديد وتقبله. لا حاجة للقول أن ذلك يتطلب جهداً صبوراً في الايضاح وإعادة الشروح الأولى وتوسيعها وتكرارها.

يقام النهج الآخر البديل أو المتمم لحل مشكلة الكف المؤقت واضطراب التوازن في القوى التحريضية، بصورة مباشرة على العلاقة المبدئية التي توطدت بين طرفي التناظر وفي مطالعه. يستطيع المناظر تأجيل طرح السؤال العدواني الى وقت لاحق إذ يمكن

الافتراض أنه في تلك المرحلة،تكون الروابط التفاعلية قد توطدت وتقوت فصار بمقدورها الصمود للأسئلة مهما تعاظمت عدوانيتها. يميز النهج المذكور المعالج النفسي الغر من نظيره الكفء الذي يتجنب طرح الأسئلة ذات الطبيعة التهديدية في مطالع علاقاته بالمريض، فيؤجل طرحها إلى مرحلة لاحقة حيث يعتقد أن مريضه بدأ يحس بالثقة في علاقتهما، وأصبح قادراً على مناقشة حرة لمواد لا يرغب حتى في التفكير بها الآن.

تفاعل المناظر والمستجوب

تضمنت عملية توفير التحريض في المستجوب عدداً من الافتراضات التبسيطية منها :

(١) المجال النفسي للمستجوب. عُدّ المجال النفسي للمستجوب كما لو أنه كان يتألف من عدد لا يحصى من اللقطات أو الشرائح التي منها يتم انتقاء تلك التي تمثل منظومة من القوى العاملة في لحظة بعينها. لكن التفكير بالمجال النفسي للفرد كقوى زخمية، تتطور باستمرار وتكون دوماً في حال من التغير، أكثر واقعية من التفكير السابق. فالمجال النفسي للفرد أشبه بصور متحركة وليس بمجموعات من الشرائح. ان محاولتنا استرجاع المجال النفسي للمستجوب في أية لحظة من التناظر يعني ايقاف الشريط كله والتركيز في اطار صغير من الفيلم .

(٢) يتمثل التبسيط الثاني لتحريض المستجوب بحصر كل اهتمامنا في المجال النفسي للفرد. الواقع أنه يجب التفكير بالمجال النفسي كحادث يتطورطوال التناظركما يجب التفكير بالمناظر بعده المؤثر الرئيسي في المجال النفسي للمستجوب خلال فعل التناظر.

(٣) أخيراً، ليس التأثير بين المناظر والمستجوب عملية ذات وجهة واحدة على الاطلاق. فالعلاقة تبادلية تماماً، بها يتجول المجالان النفسيان لكل من المناظر

والمستجوب باستمرار ويتعدلان الواحد بالآخر بسبب الدلالات الرمزية التي يتلقفها الواحد من الآخر. يؤكد أغلب العاملين في حقل التناظر تأثر تحريض المستجوب كثيراً بخصائص المناظر وسلوكه، لكن فئة قليلة منهم تدرك أن سلوك المناظر هو الآخر يتوقف الى حد كبير على سلوك المستجوب. وخلاصة الأمر، لا تتوقف حصيلة التناظر على الطريقة التي يقارب وفقها المستجوب دوره فحسب، بل على صيغة افتراض المناظر لدوره أو تصوره له، وعلى التفاعل ذات التأثير المتبادل الذي يسهم فيه الطرفان.

خطر التحيز في التفاعل

إن كان التناظر حصيلة التفاعل، فماذا يغدو مصير الفكرة البسيطة القائلة بأن التناظر المثالي شيء ينجم من روح المستجوب الى دفتر ملاحظات المناظر دون تعرضه على الطريق لأية تأثير، بسيطة أو مختلطة؟ ثم ماذا يحل بالفكرة المرتبطة بتدخل المناظر،ألا تخلق تحيزاً في التناظر لا بد من ازالته مهما غلا الثمن؟ تقوم الاجابة على هذين السؤالين على أنهما يمثلان مفهوماً للتناظر ولدوري المناظر والمستجوب يرفضه التحليل التفاعلي الذي سبق أن أقمناه. يلقى المفهوم المذكور تأكيداً أولياً على الوظيفة السلبية للمناظر يتمثل بمحاولته الواعية المصممة في ألا يترك ما يقوله يؤثر في المستجوب مما يجعل لدور المناظر جانباً هاماً يتمثل بالسيطرة على حادثة التناظر بينه وبين المستجوب والتحكم بها وتوجيهها بحيث تتحقق أغراض التناظر، مما يفرض عليه أن يلعب دوراً فعالاً لتعظيم تناظر المستجوب وكماله، ودوراً آخر لربط محتوى التناظر ربطاً محكماً بأغراض التناظر نفسها.

التحيز العشوائي المستهجن

يعد تحيز المناظر، في اطار الاستناد الفكري السابق، اجتياحاً عشوائياً غير مرغوب به في عملية التناظر. يشير التناظر المتحيز الى التفاعل المتبادل الذي لم يخطط له ولم يتعرف عليه من جانب طرفيه؛ المناظر والمستجوب. يشتد وضوح مفهوم التحيز المذكور إن نحن فكرنا في التناظر بعده يعزز سلباً أو ايجاباً بعض سلوك المستجوب. يعزز المناظر الاجابة

التامة الكاملة، والاستجابات التي ترتبط بأغراض التناظر، ويميل في نفس الوقت في تثبيط الاتصالات المنافية للأغراض المذكورة. يحدث تحيز المناظر عندما لا تقتصر فعالياته على التشجيع والتثبيط في مجال أغراض التناظر. فقد يشجع المناظر أو يثبط بعض الاتجاهات أو القيم المعلنة من جانب المستجوب، دافعاً المستجوب الى تشويه مشاعره الخاصة .

هب أن المناظر قال وهو يحاور مستجوبه : ألست تريد الطلاق أو ألا تشعر بأن ذلك يرفعك من ورطتك؟ من المأمون التنبؤ بأن مستجوبنا هذا سيجد صعوبة كبيرة في مقاومة اغراء المناظر بالطلاق، وصعوبة أكثر في التوفيق بين اغراء المناظر ونداءات التعلق الزوجي داخله.

تتلخص النقطة الرئيسية بالقول أنه إنْ قام الغرض الأساسي للتناظر في تحديد اتجاهات المستجوب ومدركاته ووقائعه، فإن على المناظر أن ينشط جيداً لتحريض اطلاق اجابات كاملة، ولتوجيه التناظر نحو أغراضه الواضحة والمعلنة، وأن يؤكد للمستجوب أن التعبير عن أية وجهة نظر ترتبط بالمواضيع المطروحة بأية درجة من اللهفة أو العداء، ستتقبل بذات الدرجة من القوة والتوازي، مما يجعل تحيز المناظر في هذا السياق قاصراً على آشعاره بتقبل رغبته ووجهات نظره هي واتجاهاته عينها .

كنا نتحدث عن التحيز العشوائي الناجم عن السلوك المكشوف للمناظر والذي لم يقو المناظر على التعرف عليه والتحكم به . إلا أن التحيز العشوائي قد ينجم عن دلالات جد هامشية يكون أكثرها خارجاً عن سيطرة المناظر ويعمل دون أن يأتي الأخير من جانبه أي سلوك .

يوجد ، في العادة ، الكثير من مثل ذلك التواصل غير اللفظي، وتكون للدلالات الهامشية أهميتها الخاصة في المراحل المبكرة من فعل التناظر، أثناء محاولة المستجوب « توضيع » نفسه و « توضيع » المناظر. فوقوف سيارة حكومية في فناء المعمل ينزل منها

المناظر يحدد اكثر توقعات المستجوب ويحيزها حتى قبل أن يترك المناظر السيارة. يُدرك المناظر في الحالة المذكورة شخصاً سلطوياً تدعمه الحكومة وربما يتعاون معها ضداً على مصلحة العمال. وتزداد شقة الخلاف إنْ ظهر أن المناظر يحمل بطاقة هوية خاصة وملابس تظهر أكثر مما تخفي، فتتعاظم في تلك الحالة القوى التحريضية الدافعة إلى التحيز والتشويه، وإثارة الشكوك والحذر.

مفهوم الدور في التناظر

من السهل، في أوقات معينة، عزل المواقف والمشاكل لكل من المناظر والمستجوب بالرغم من الطبيعة التفاعلية للتناظر. يضع العزل المذكور الفرد المعني مؤقتاً في بؤرة الحادثة وسط كل القوى المؤثرة فيه والمتأثرة به في وقف التناظر. يكون لمفهوم الدور فائدة بالغة في هذا النوع من التحليل.

يكتسب مفهوم الدور الذي غدا مألوفاً تماماً في كلامنا العادي، أهمية متزايدة في أبحاث علم النفس الاجتماعي ونظرياته. نعني بالدور وضعاً معيناً في مؤسسة أو فئة اجتماعية، فنتحدث عن دور المدير، أو المفتش، أو الموجه في حقل التعليم كما نتحدث عن دور الأب في الأسرة. واضح أن الفرد يشغل أكثر من دور في جوانب متعددة من الحياة فيكون حسن أبا وزوجاً في أسرته، وطبيباً في عيادته، ورئيساً في النادي العائلي لحيه. يمتع الدور الفرد بحقوق ويلزمه بواجبات والتزامات، وبسبل سلوكية محددة ومتوقعة. يتقبل الفرد الحقوق والالتزامات الى حد كبير إذا ما رضي بشغل الدور أو شغله فعلاً.

يختلف الافراد في درجة تقمصهم لنفس الدور، وهي أمور تدرك بسهولة إذا تمت معاينة رجلين يشغل كل منهما دور الزوج أو الوالد في أسرته فترى فوراً درجة اختلافهما في أداء واجباتهما أو حتى بسبل تنفيذ الحقوق والواجبات. ويفرض الدور على المرء أداء بعض الأفعال والامتناع عن بعضها الآخر. تشكل الأداءات والامتناعات مواصفات الدور أو الجوانب القسرية للفرد الذي يشغل الدور. وتتراكب المواصفات المحددة للدور

مع إدراك الفرد لها مشكِّلة « سلوك الدور » . ومن الشيق لنا أن نلاحظ أن السلوك الموصوف للفرد في دور ما قد لا يوصف لنفس الفرد في دور آخر. فقد يجر الرجل الذي يخر على ركبتيه لصف أحجار سور منزله الى مشفى الأمراض العقلية إن هو خر على ركبتيه في دوره كزوج أو كرئيس لنادي الحي .

دور المناظر

دعنا الآن نعاين دور المناظر ببعض التفصيل. يتحدد دور المناظر شأن أي دور آخر، الى حد ما، بتوقعات الآخرين، فلا يزور الطبيب مرضاه في ثياب الرياضة ولا يمارس لعبة التنس في رداء الطبيب الأبيض. أكدنا أن الفرد يلعب أكثر من دور، وهذا ما قد يضع المناظر بشكل خاص في وضع سيء تماماً .

نميز، بغرض التسهيل والتبسيط، جانبين رئيسيين لدور المناظر. يتمثل الأول في تعظيمه للقوى المحرضة على التناظر، وفي محاولته المرافقة لتنقيص قوى التحريض السلبي التي تعرقل نفس عملية التناظر لازالتها كلياً. يشكل هذا الجانب مدار اهتمامنا وسوف نشرح المهارات الخاصة اللازمة لتحقيق هذا الغرض في مبحث أساليب التناظر وأفانينه .

أما الوظيفة الرئيسية الثانية للتناظر فهي القياس الذي يفرض توجيه عملية التناظر صوب الأغراض الخاصة بها . يعي المناظر الأسباب الأولية التي من أجلها تجمع الوقائع، دون أن يكون للمستجوب علم بها بالضرورة. يحمل كل مناظر قائمة طافحة بالأغراض التي يجب توجيه التناظر صوبها. ويستطيع المناظر بالصياغة الدقيقة لأسئلته وباستخدام أساليب الاستقصاء الداعمة التأكد من تدفق التناظر الذي حرضه باتجاه الأغراض الخاصة به . تعمل قدرة المناظر ذاتها على توجيه التناظر لجعل نتاجه صادقاً وليعطي صورة حقيقية عن المشكلة كما هي وكما يعانيها الفرد المستجوب. يشكل الصدق المذكور صورة أخرى للصدق القياسي الذي يعني أن الاداة تقيس ما صممت لقياسه.

من المهام الأساسية الملقاة على عاتق المناظر في تحقيق وظيفته القياسية تعليم

المستجوب متضمنات دوره بدرجة تختلف من تناظر لآخر. فإذا تحدث المعالـج لمريض يعرفه جيداً صغرت كمية التعليم المتطلبة . لكن الأمر يختلف عندما يتحدث المعالج الى مريض جديد أوغر فإن عليه في تلك الحالة أن يشد من مهمة تعليمه دوره له .

تتشابه وسيلة تعليم المستجوب دوره في جميع الحالات فيخبر المناظـر المستجـوب مباشرة « وباستحسان تام » ، إذا ما انصت الأخـير له ، بعض أو كل ما يراد منـــه أن يفعل ، أي دوره في التناظر . يغلب على أكثر الدلالات التي تستخدم لتعليم المستجوب دوره صفة كونها هامشية أو جانبية أو غير مباشرة . فيعلم المستجوب خلال التناظر، أن يتوقع بعض السلوك طبقاً للاستجابة التي يأتيها .

يعد « التقصي » أو اطلاق الأسئلة الاستيضاحية التي تحث المستجوب على اكمال اجابته أو ايضاحها الوسيلـة الأسـاسية في متنـاول المناظـر لجعـل المستجـوب يدرك أن استجابته ليست كافية . يتطلب تثبيط المستجوب عن اجابة خارجة على السياق عبارات ناعمة تحمل حكمين أو مضمونين يعمل الأول على تقبل العبارة وقائلها ويعمل الثاني على توجيهه الوجهة المطلوبة ، والمثال : «هـذا الموضوع شيق لكن علينا أن نعود إلى غرض أو أغراض سبق أن أعلناها » . ثم يعمل المناظر على تأكيدها تخصيصاً . قد تكون وسيلة المناظر لتعزيز الاستجابات الكاملة الملائمة جانبية تماماً لا تزيد عن ايماءة تشجيعية من الرأس أو تمتمة تشير الى فهمه لما قيل. تغدو الدلالات الجانبية مفهومة من قبل المستجوب بزيادة الفته للموقف مما يدفعه للاجابة في اطار توقعات المناظر سعياً وراء استحسانه .

للمناظر دور رئيسي في عملية التناظر فإن هو لعب دوره بكفاءة وجدارة ومهـارة وفهم كانت حصيلة التناظر نتاجاً مشتركاً لسلوك كل من المناظر والمستجوب ولعلاقتهما وتفاعلهما التبادلي خلال الفعل . يعكس التناظر الناجح خصائص سلوكي طرفيه وقـد انصهرت في فعل تبادلي خلاق .

٦ . أساليب دفع المريض

مستوى التحريض والمتطلبات من المريض

ناقشنا في الفصل الثاني مختلف أنماط التحريض وسبل تطبيقها في حادثة التناظر. يهدف الفصل الحالي الى شرح ومناقشة مختلف الأساليب التي بواسطتها يعمل المعالج على خلق التحريض لدى مريضه والمحافظة على ذلك التحريض. يتوقف مستوى التحريض الضروري ومصادر التحريض الملائمة على عدد من العوامل: حجم مقاومة المريض، درجة التهديد الشخصي الذي يتمثل في موضوع التناظر مع المريض، المطالب التي يفرضها التناظر على وقت المريض والجهد الذي يتطلبه وغير ذلك .

عاين الأمثلة التالية التي تتضمن جميعها السيدة عائشة التي طلب اليها خلال عدد من الأسابيع الرد على أسئلة في مختلف سياقات التناظر.

بينما كانت السيدة عائشة تمر في شارع بورسعيد استوقفها شاب حسن الملامح وبدأها التحية .

الشاب . صباح الخير يا سيدتي، إنني مكلف من لجنة دراسة مراقبة العادات والأسواق أن أسأل إن كان يليق بالمرأة أن تتزين وهي في طريقها إلى ابتياع حاجات البيت اليومية ؟

السيدة عائشة . لا أظن ذلك يا عزيزي . وشكرها الشاب وانتقل الى سيدة أخرى

بينما تابعت السيدة عائشة طريقها .

يفرض المثال المذكور على السيدة عائشة عدداً محدوداً من المطالب، ويجعل مهمتها غاية في السهولة والحق يقال إن من الأسهل في الحالة المذكورة على السيدة عائشة أن تجيب من أن تمتنع عن الإجابة . يدور التناظر بمجمله حول سؤال بسيط ولا يتطلب قدراً كبيراً من الدافع للاجابة عنه أكثر مما يولده تأدب المرأة للإجابة .

وفي إحدى الأمسيات وبعد عدد من الأيام قرع جرس السيدة عائشة ولما فتحت الباب سألتها سيدة مألوفة لديها ، بعد التحية، إن كانت هي السيدة عائشة ولما ردت بالإيجاب تابعت الطارقة أنني أقوم بعملية احصائية للمدرسة. اليك بطاقة تعريفي. تفضلي ،قالت عائشة فلقد سمعت بالاحصاء المذكور. شكراً، أجابت السيدة الطارقة ولنبدأ .

الطارقة : هل لديك أولاد؟

عائشة : نعم ، لدينا اثنان أحمد وعمره عشر سنوات ، وفاطمة وعمرها ثلاث سنوات .

الطارقة : دعيني أكتب ذلك . وهل كل الأولاد يعيشون معكم ؟

عائشة : نعم ، فقط الاثنان .

الطارقة : هل أحمد في المدرسة ؟

عائشة : وفي الصف الخامس .

الطارقة : أعتقد أن هذا هو كل ما أريد .

اضطرت موظفة المدرسة أن تقول شيئاً عن غرضها من التناظر وهو ما لم يفعله عامل مراقبة العادات في الأسواق. وتطلبت الاجابة مشاركة في فعل التناظر أعمق من سابقتها . إلا أن عبارة بسيطة تماماً أعطت لحادثة التناظر بنيتها وشكلها فلقد كانت السيدة عائشة على علم بالاحصاء وأنه استقصاء رسمي لتحديد الحاجة إلى غرف للصفوف ومعلمين للسنة المقبلة، لذلك سارعت للتعاون وخاصة أن لها خبرة سابقة في

أمور إحصائيات المدرسة .

لم يكن للتمهيد القصير الذي بدأته عاملة الاحصاء كبير أثر في التفاعلات بين أطراف التناظر. لأن المناظر فرض أدنى حدود التطلب على المستجوب . وكانت الوقائع حيادية ولم يقم ما يهدد المستجوب أو يستنفد منه وقتاً طويلاً . والواقع أن التمهيد كان كافياً وأن أية محاولة للإطناب فيه كان يمكن أن تأتي ردود فعل ومشاعر غير مستحبة وغير ملائمة .

وفي ظهيرة أحد الأيام بعد ثلاثة أسابيع كانت السيدة عائشة تقرأ جريدة في ساحة الدار الأمامية عندما مر بالباب شاب يتأبط حقيبة محشوة بالدفاتر، وتأففت السيدة عائشة متمتمة لنفسها « ها هو أحد الباعة المتجولين ، لا أود أن أقابحه ، لكنني أتمنى ألا يزعجني » . في غضون ذلك كان الرجل يطرق الباب ويحيي قائلاً أنا من كلية الطب. إننا نقوم بدراسة لنعرف عدد الناس الذين مرضوا خلال العام الماضي، ونوع العلاج الذي تلقوه ومصادر تمويل النفقات. إننا نفعل هذا بالتعاون مع وزارة الصحة ومؤسسة الضمان، محاولة منا لارساء خطط علاج ناجحة.

تضايقت السيدة عائشة من اجتياح حرمة راحتها وتقطيع قراءتها، بالرغم من الفضول الذي ساورها لمتابعة ما قاله الشاب. إذ ما زالت تجهل كيف ولماذا اختيرت هي. هل تنطوي الدراسة أمراً خبيثاً؟ثم ان التناظر سيستنفد وقتها وسيفرض عليها مراجعة بعض السجلات لديها، بالإضافة إلى تذكيرها بأمور تود أن تنساها وإلى افشاء سرية أمور الأسرة وما يحمل الإفشاء المذكور من العنت الاجتماعي عندما تلوكه ألسنة الناس.

يتوقع لجو التناظر أن يكون متوتراً لأن السائل غريب، مما يضاعف الصعوبة في مهمته لاثارة الدافع لدى السيدة عائشة كي تسهم في فعل التناظر. على المناظر أن يشرح بتفصيل ودقة وعمق علاقة أسئلته بأهداف السيدة عائشة مما يشعرها بالركون الى الثقة بسرية الوقائع التي يعمل الخوف من إفشائها على مضايقة السيدة عائشة وإحساسها بالتهديد. ولا تأتي الثقة المطلوبة بالتأثير اللفظي بل بعرض واضح وسلوكي بأنه شخص

يستطيع أن يفهم ويتقبل دون نقد أو اتهام أو سخرية وهو أمر تعجز المقدمات اللفظية عن تأكيده مهما امتلك صاحبها من المهارة في صياغتها. تتمثل المهمة الصعبة في تكوين اتجاهات المستجوب من المناظر في سياق التفاعل.

يعد التناظر الرابع أشد صعوبة من كل سابقيه. فقد تلقت السيدة عائشة حوالى منتصف العام الدراسي مكالمة هاتفية من مديرة المدرسة تسأل إن كان بإمكان السيدة عائشة الحضور إلى المدرسة في الساعة الخامسة من مساء ذلك اليوم. أنزل الأمر الرعب بالسيدة عائشة وحسبت أن ابنها خلق مشكلة تستدعي اجراء خاصاً ولملمت نفسها ذلك المساء ودخلت غرفة المديرة وبعد التحيات المألوفة قالت المديرة :

أشكرك حضورك يا عائشة . أنت تعلمين قلقي على محمود ، ويبدو أن الأمور تسوء . إنه صبي لطيف أغلب الوقت، إلا أنه سرعان ما ينقض على الأطفال وخاصة الأصغر منه سناً. وتنفلت عدوانيته داخل الصف أحياناً .

عائشة : إني قلقة أنا الأخرى على محمود، وأود أن نتعاون لعمل شيء لاصلاح حاله.

المديرة : ولهذا دعوتك الى هنا اليوم. أعتقد أن الحوار معك حول محمود قد يفيدني في وضع خطة لاصلاح سلوكه. وأزيد في اعتقادي أن معرفتي لما يجري في المنزل قد تساعدني كثيراً في الصدد المذكور. ربما كان وصف سلوك الأولاد في البيت وردودك وردود الأخوة الآخرين على سلوك محمود يعينني على فهم مشكلته بصورة حسنة.

ما الذي تطلبه المديرة من السيدة عائشة؟ أولاً، طلبت الكثير من وقت عائشة وجهودها ، والموضوع معقد تماماً، ويلزمه تناظر طويل ، أو عدد من جلسات التناظر. أما هدف التناظر فواضح نسبياً، ويفترض أن تمتلك السيدة عائشة دافعاً قوياً جداً لتسهيل اصلاح سلوك ابنها. إلا أن مصدر التحريض أو الدافع ليس على قدر كبير من الكفاية لأن التناظر يتطلب أكثر من مجرد الوقت أو الجهد. فعلى عائشة أ ن تكشف للمديرة وقائع

شديدة التهديد «لأنا» الأم، ذلك لأنها تدور حول صعوبات ومشاكل بين الطفل ووالديه، وقد تتضمن بسبب ذلك ، دفاعية ، واثماً ، واحجاماً عن كشف أسرار الأسرة لشخص غريب عن الأسرة نسبياً .

تتخطى درجة التهديد والصراع المتمثل بإيصال معلومات من هذا القبيل نظيرها في الأمثلة السابقة. إلا أن مكانة المديرة توفر لها وضعاً أكثر تميزاً من أوضاع مناظري الأمثلة السابقة. فعائشة تعرف المديرة وأن لها الحق في الاطلاع على الوقائع السرية بسبب مسؤوليتها المهنية. ثم ان السيدة عائشة ترى في التناظر أغراضاً هامة لها، فهي والمديرة تتشاركان غرض اصلاح محمود، الأولى لأنه ابنها والثانية لأنه تلميذها.

ستتقبل السيدة عائشة مبدئياً اذن، دور المستجوب إلا أن تقبلها سيكون عرضة لشكل من أشكال الرفض، ويتوقف تقبلها المطلق للدور المذكور على قدرة المديرة على تعزيز دافعها. لذلك، على المديرة أن تصمم علاقتها بحيث تحس السيدة عائشة بالثقة وبدفء المديرة وتفهمها وبقدرتها على تقبل الوقائع المعطاة بتعاطف بناء .

تقدم الأمثلة الأربعة السابقة فكرة عن ضخامة مدى المطالب التي يقيمها التناظر على المستجوب. تختلف حوادث التناظر بمقدار الوقت اللازم، وبدرجة التذكر الضرورية، وبنوع ودرجة التهديدات والمخاوف التي تثيرها، وبقدرة المناظر على ايقاف عمل تلك التهديدات والمخاوف. تحدد العوامل المشار إليها وغيرها « الوزن » النفسي والذهني للمهمة الملقاة على عاتق طرفي التناظر وللصعوبات التي تجابه المستجوب خاصة .

يمكن ترتيب التناظر على منحى خطي في اطار المطالب الملقاة على عاتق المستجوب، بدءاً بالتناظر المؤلف من سؤال واحد وانتهاء بتناظر متعدد الأسئلة متشدد يستغرق أعماق الفرد المستجوب. وتمثل حوادث التناظر الأربع تدرجاً في شدة التعقيد والاستغراق والمصاعب. بالإضافة لذلك، يتوازى المنحى المذكور مع منحى يمثل التحريض لدى المستجوب، إذ تشتد الحاجة الى مستويات مرتفعة من الدافع والتحريض بارتفاع عدد

المطالب الملقاة على عاتق المستجوب وتشددها المتعاظم، وعلى المناظر أن يقدر، بذكاء، ما يتطلبه كل تناظر من المستجوب، ويحدد تبعاً لذلك، مستوى التحريض اللازم وأساليب توليده والمحافظة عليه .

نلاحظ في الأمثلة السابقة أيضاً تختلف مستويات التحريض المتمثلة في كل تناظر حتى قبل أن يبدأ التناظر. فلعائشة دافع قوي للتحدث مع عامل الاحصاء في مدرسة ابنها لأنها تفهم غرضه وفائدته جيداً من قبل ولأنه لا يتطلب منها أي جهد ذي درجة تذكر. إلا أنها كانت تنتابها مشاعر متضاربة حول المديرة ولم تكن مدفوعة جداً للذهاب أو للحوار، وكانت ترفض تماماً التحدث مع غريب عن الأمراض في الأسرة. تتوقف، اذن، المسافة التي يجب قطعها على منحى الدافع وعلى الموقف الأول للمستجوب على ذلك المنحى، وعلى المستوى الذي يسعى المناظر بلوغه معه أو تحقيقه منه .

توليد الدافع الداخلي

المحيط النفسي للتناظر

عندما يتحدث المرء عن علاقة طرفي التناظر، المناظر، والمستجوب، لا يخص بالإشارة مرحلة زمنية من تلك العلاقة بل يتناول مجمل المحيط النفسي لها. والمحيط النفسي المذكور حادثة تنمو وتتعدل باستمرار.

تتميز العلاقة الأكثر عمقاً من تناظر الوقائع بنفس خصائص تناظر العلاج. يمثل تناظر العلاج النهاية الأبعد من منحى المطالب، فهي تعمد الى كشف أكثر المناطق النفسية صعوبة، وتلقي أعظم المطالب على المستجوب المريض في الأصل. وبالرغم من تباين أغراض المعالج عن نظيرتها لتناظر الوقائع وجرها له الى مناطق من النفس صعبة أو عصية على الولوج، فإن بامكان تناظر العلاج أن يقدم فرصاً أكبر مما يقدمه تناظر الوقائع، ولتعلم سبل تحقيق علاقات ناجحة بين المعالج والمريض أي بين المناظر والمستجوب.

ما هي علاقة المعالج بالمريض؟ ما هي مقوماتها؟ ما هي الأساليب التي تستخدم

لإقامة العلاقة والحفاظ عليها؟ ربما كانت مقارنة الأساليب العلاجية بأساليب التفاعل المألوفة لدينا أسهل سبيل لشرح الخط الأول من الأساليب.

قال صبي في الثانية عشرة من عمره : قام رجلي العجوز بعدد كبير من الأشياء ليزيد في صعوبة حالي. فهو لايني يتلصص علي ويمسكني ويؤنبني؟ هب أن الصبي ردد عبارته لصديق حميم له من عمره. يمكن للصديق أن يرد . « نعم ورجلي يفعل الأمر نفسه « أو » ما أقبح الأمر وأبشعه » ؟ أو لماذا لا تبتعد من دربه وتلجأ إلى والدتك .

نرى، من تحليلنا لتلك الملاحظات، أنها تتضمن عبارات تشير إلى نفس موقف المنصت، وأنها تتضمن تعاطفاً وتقترح علاجاً. تميز التفاعلات السابقة علاقات الصداقة وهي تتكرر في العلاقات الاجتماعية للراشدين وعلى المستويات الأكثر رقياً وتنميقاً. هب أن شخصاً علق قائلاً : أن حزب س هو المنقذ الوحيد من الأزمة الاقتصادية الخانقة. قد يوافق سامعه ويزيد في ايضاح دور الحزب المذكور، لكنه قد يعارض ويحدد موقفه، المناوىء. أخيراً قد يحاول الصاغي مناقشة التطبيقات العملية للملاحظة السياسية السابقة .

إنْ وجّه الصبي ملاحظته لمعلمه، سمع واحدة من الملاحظات التالية: « واثق أن والدك يعمل ما هو لخيرك « أو » ربما كان والدك متعباً وأنت تفعل كل ما يزيد في تعبه » أو « يا بني إنك مخطىء فأبوك لا يفعل ما تقول ؟ « أو » لماذا لا تحاول أن تكون أحسن سلوكاً في البيت ؟ » تتشابه العبارات السابقة في الدفاع عن الوالد ولوم الصبي، وهي تتبنى المعيار الاجتماعي الخلقي القائل بأن الآباء على حق في كل ما يفعلونه، وإن حدثت أخطاء فالأولاد هم الملامون. وكلها تطرح حكم قيمة على عبارة المتحدث، وبالنتيجة على المتحدث نفسه. تتوقف وجهة الحكم على الدور الذي يلعبه المتحدث مصدر حكم القيمة، وتتحدد علاقة المتحاورين الى حد كبير على عدد تلك التفاعلات. ونحن نتوقع من أصدقائنا أن يتفاعلوا معنا ببعض السبل. والمألوف أن تهدف ردود فعل لأصدقاء، الى الفهم والدعم وتقديم العون. وتكون عبارات المعلم نفسها تقويمية لكن مضامينها

تختلف كثيراً عن مضامين عبارات الأصدقاء. تهدف عبارات المعلمين الى تعليم الواجبات الخلقية، وإلى الحكم على المتحدث ورفض عبارته، ودعم الوالد لكونه شكلاً هاماً من أشكال السلطة فلا تخرج ردود فعل المعلمين عن نمط عبارات أصحاب السلطة .

تلقي العبارات التقويمية آثاراً مختلفة في المتحدث الذي يشعر بالحرية التامة للتحدث الى أصدقائه عن أحواله وهمومه ومشكلاته. ولا يميل رجال السلطة لتقبل وقائع أو معلومات تخلق نتائج سلبية للسلطة التي يمثلون جانباً منها .

الآن، افرض أن الصبي حكى عبارته لعالم نفس أو معالج أثناء تناظر علاجي فكيف يرد المعالج ؟ الإجابة النمطية للمعالج هو : أنت تشعر أنه لا يفهمك حقاً أو « هذا صعب عليك « أو » تشعر أن هذا خطأ » .

عارض ردود المعالج بنظيرتها للصديق أو للمعلم، تلاحظ أن الأول لا يقيّم قطعاً، لا سلباً ولا ايجاباً وهو لا يوافق على مضمون العبارة ولا يرفضه. ويقوم الفرق الثاني للمعالج عن المعلم والصديق في أن المعالج لا يقترح علاجاً ولا يفضح مشاعره الخاصة، بل انه يركز اهتمامه في العبارة وفي اتجاه المتكلم وفي إطار استناده الفكري. يميل أثر ذلك النمط من العبارة لأن يكون داعماً : لا يرفض المتحدث لا يواسي ولا يهنىء، إلا أنه يؤكد فهماً وتقديراً لمشاعر المتحدث ولردود فعله .

تختلف علاقة المعالج بالمريض، اذن، عن كل من العلاقة مع الصديق أو رجل السلطة. تميل أجوبة المعلم لتشديد دفاعية الولد، ولدفعه للاحساس بأنه أخطأ وبأنه مرفوض، ولتثبيط التفكير الهادىء والتناظر الحر من جانب الغلام. أما عبارة الصديق فقد تضمنت دعماً لم تعرفه عبارة المعلم إلا أنه دعم متحيز لزميل هو نفسه ضحية مواقف مشابهة، مما يجعلها تجر إلى المبالغة في وصف تسلط الوالدين وعنتهم بدل أن نقترح حلاً أصيلاً في ذهن الصبي. فإذا كانت تساور الصبي شكوك بصدد ذاته ووالديه، وإذا كان يحار في معرفة ما إذا كان صبياً جيداً كما يجب، أو ما إذا كان يبعث انزعاج والده منه

أحياناً، فإن التعبير عن ذلك السلوك يتوقف فجأة ببدء ملاحظات الصديق أو بالتأنيبات النقدية التقويمية للمعلم . يميل الدعم الحيادي الذي يوفره المعالج للصبي الى جر الصبي للتعبير عن أفكاره الخاصة وانفعالاته الذاتية مما يجعله يعانيها بكمال أكبر ويفهمها بعمق أشد.

يعترف المعالجون النفسيون أن نجاح التناظر العلاجي يقوم كلياً تقريباً على نمط العلاقة التي تقام مع المريض. فالعلاقات التبادلية تنجم مباشرة عن التفاعل في التناظر. يكرس المعالجون النفسيون الكثير من ذواتهم وأبحاثهم لدراسة مقومات التناظر وذلك لادراكهم الأهمية الجوهرية للتناظر في العلاج الصحيح. توفر العبارات المقطوفة من تناظرات علاجية ايضاح ما جرى في الأمثلة السابقة .

بعض خصائص التناظر العلاجي

يصف شوبان العلاقة بين المريض والمعالج بالدفء والود والقرب الانفعالي المريح[1] . فالمعالج يوفر اهتماما أصيلاً بالمريض كفرد، وليس كشيء يشرح ويدرس ببرود. يتضمن هذا خاصة ثانية تعرف بالتسامحية، اذ يوفر المعالج للمريض الحرية الكاملة لمناقشة أي موضوع يختار. وللعلاقة التناظرية العلاجية أيضاً جانب عاطفي، اذ، وبصرف النظر عما يقوله المريض يحافظ المعالج على اتجاه من الهدوء والفهم، فيبقى ثابتاً لا يزعزعه حتى عدوان المريض عليه ويبدي اهتماماً أصيلاً، بكل ما قد ينزله أي بند يناقش، براحة المريض وسعادته .

يستدعي الدفء والتسامحية جانباً ثالثاً أو خاصية ثالثة للعلاقة العلاجية، وهي « أمان » العلاقة أو أمنها . فلا يعمد المعالج الى الاتهام أو اصدار الأحكام الخلقية في

(1) Edawrd Joseph Shoben Jr., «Some observations on Psychotherapy and the learning process» in psychotherapy, Theory and Research, O. Hobert Mowrer (ed). Ronald Press Company, N. Y. 1953.

ردوده، فلا يرفض المريض قط بسبب السلوك أو الاتجاهات والعواطف التي يتحدث عنها. غالباً ما تسمى الخاصية الثالثة بالتقبل وهي عبارة مزعجة لضمها الاستحسان أو حملها عليه.

وعلى المعالج، رابعاً، أن يحاول باستمرار ايضاح فهمه الخاص للمريض وايصاله ذلك الفهم له خلال السياق العلاجي. يبدو الأمر، كما لو أن المعالج يضع نصب عينيه السؤال التالي: «ماذا يحاول هذا الشخص اخباري وكيف أخبره أنني فهمت مقصوده من السؤال ليس بمعنى ذهني وحسب بل بمعنى تعاطفي؟».

قام فيدلر[1] بدراسة سأل فيها عدداً من المعالجين وصف العلاقة المثالية بين المعالج والمريض. تعد العبارات التالية أكثر العبارات الوصفية تكراراً في تمييز العلاقة العلاجية المثالية:

١ ـ قدرة المعالج التامة على مشاركة المريض مشاعره.
٢ ـ موازاة ملاحظات المعالج مع ما يود المريض قوله.
٣ ـ أن يقدر المعالج جيداً على فهم مشاعر المريض.
٤ ـ أن يحاول المعالج حقاً فهم مشاعر المريض.
٥ ـ ملاحقة المعالج الدائمة لخط تفكير مريضه.
٦ ـ ايحاء صوت المعالج لقابلية تامة لمشاركة المريض مشاعره.
٧ ـ ادراك المعالج للمريض زميل عمل في مواجهة مشكلة عامة.
٨ ـ موازاة المعالج للمريض بنفسه.

تصعب ملاحظة علاقة المعالج بالمريض دون دراسة التطور في حادثة التناظر أو حوادثه ذلك لأن العلاقة المذكورة تنمو ببطء وخلال فترة طويلة. إلا أن من المفيد فحص

(1) Fred E. Fiedler, Quantitative Studies on Role of the Therapist's Feelings Toward their Patients, in Psychotherapy., Theory and Research O. Hoberl.

عينة من حادثة تناظر مسجلة لادراك طريقة المعالج في مجابهة التفاعلات التناظرية .

ادرس المقتطف التالي وهو جزء من مقابلة التناظر الثانية التي تمت في مكتب المعالج النفسي مع طالب في الكلية تدهورت حالته النفسية[1].

المريض: لم أكتب لأهلي قط بصدد هذا كله. لم يقدموا في الماضي أي عون في هذا المجال، وانني سأمتنع عن اخبارهم بها قدر مستطاعي. الا أن هناك مشكلة حقيقية بصدد النقط الجامعية يجب شرحها، وهي ليست مرتفعة، ولست أدري كيف أشرحها دون اخبارهم بالأمر (يعني ان حالته العاطفية المذكورة مسؤولة عن مشاكله) فهل تنصحني باخبارهم؟

المعالج: أخبرني أكثر ماذا تفكر انت بالأمر.

تقيم عبارة المعالج الأخيرة العلاقة العلاجية شيئاً يختلف كثيراً عن علاقتي الصداقة والسلطة. اذ يتجنب المعالج تقديم النصح، تجنبه لأية ملاحظة نقدية أو خلقية. ان ملاحظة المعالج حيادية تماماً اذ انها لا تفعل اكثر من ان تطلب الى المريض صياغة مشكلته بصورة أكمل مما صيغت به. ويستمر المثال.

المريض: أعتقد أني مجبر على ذلك (صمت) .

المعالج: انه موقف عليك ان تجابهه فعلاً.

تشير عبارة المعالج الى اسلوب غالب الاستخدام في العلاج النفسي. نرى من تحليل العبارة، أنها تتضمن تلخيصاً موجزاً للاتجاهات التي سبق للمريض أن عبر عنها في العبارتين السابقتين. يخدم التلخيص المذكور غرضين. فهو، أولاً، يركز الاهتمام في محتوى العبارة الاتجاهي، والذي هو موضوع التناظر. ويبين، ثانياً، ان عبارة المريض، قد فهمت، اي ان التواصل قائم، وان العبارة قد قبلت دونما نقد. ويستمر المريض.

المريض: نعم، لا فائدة من الالتفاف حولها، بالرغم من انهم يعجزون عن

(1) Carl R. Rogers, Counseling and Psychotherapy, Houghton, Boston, 1942, pp. 135-136.

تقبلها، لأنني رسبت في مادة الرياضيات. ما حدث انني لم أدخل الامتحان، لقد كنت مهملاً وسيعرفون الآن انني (المرء) لم أكن لأفشل لو لم أكن مهملاً. وجميعهم سيسألون لماذا.

المعالج: يبدو لك أن من الصعب عليك جداً اخبارهم. تشابه هذه العبارة نظيرتها السابقة في انها تلخص الاتجاه الذي كان الشاب يعبر عنه.

المريض: نعم آه، لست أدري ان كانوا يعمدون الى اتهامي. اعتقد ذلك، لأن ذلك ما كانوا يفعلونه في الماضي. قالوا: انها غلطتك. ليس لديك القدر الكافي من قوة الارادة، ولست مهتماً بمستقبلك. تلك هي خبرتي الماضية معهم. كنت لفترة قريبة أوحي لهم انني أتحسن في هذا المجال. كنت وكانت احوالي ماشية في النصف الأول. لا لم أكن جيداً تماماً لقد تدهورت حالي (صمت) .

المعالج: تشعر انهم لم يتعاطفوا معك وانهم سيتهمونك بسبب الفشل.

دعنا، عند هذا الحد من المثال، ان نتخيل ان بمقدورنا سؤال المريض، عن ادراكه لعلاقة التناظر وكيف يشعر بصدد علاقته بالمعالج النفسي. قد يعمد المريض الى وصف مشاعره بالآتي:

يبدو، أولاً، أنه شخص ودود ودافىء. ويبدو انه مهتم فعلاً بي وبمشكلتي، والأكثر من ذلك، تدل ملاحظاته على تعاطفه معي لتفهمه كيف تنزل مشكلتي علي، أو كيف أشعر بمشكلتي، لا يحاول الرجل مجادلتي، أو نصحي، أو تهديدي، إلا أنه من جهة أخرى، وخلافاً لأصدقائي لا يوافقني على ما أقول.

نضيف، ان نحن أردنا صياغة رأي المريض بلغه شوبن، يحس المريض ان علاقته آمنة، تسامحية، ودافئة، وهو نتيجة لذلك اميل للاحساس بأنه أكثر حرية لمناقشة المزيد من مشاكله الشخصية المتفجرة بمجرد ملامستها. دعنا نركيف يسير التناظر بدءاً من هذه النقطة.

المريض: وا . . اني متأكد ان والدي يرغب. امي قد لا ترغب. لم يتعرض. لم يعان تجربة الاشياء، فلا يعرف معنىً لها ولا كيف تبدو « انعدام طموحي ». هذا ما قد يقوله (صمت) .

المعالج: أنت تكرهه كثيراً؟

المريض: نعم، شعرت. شعرت بالمرارة منه فترة ثم تخطيت تلك المرحلة والآن لا اتمرمر منه لكنني اشعر بالعار. اعتقد أن، انها اكثر من أي شيء آخر، من العار ان والدي (صمت) .

المعالج: تشعر أنه ليس جيداً بالقدر المعقول؟

المريض: انه يفرض عليّ المدرسة لكن (كلمات غير مفهومة) . . آسف لقولي ذلك، إلا أنه رأيي حول الأمر. اعتقد أن لديه الكثير ليفعله لتشكيلها، ايضاً.

المعالج: هذا ما شعرت به بعمق وواضح لفترة طويلة.

المريض: نعم (صمت طويل) .

نرى، في هذا القسم كيف يمكّن نمط التفاعل المستجوب من صياغة عبارات شديدة العنف في لهجتها المعادية للمجتمع وضد والده. لاحظ رد المعالج الهادىء البعيد عن الاتهام والنقد على تلك العبارات، إذ يحافظ على جو تسامحي مقبل، مما يساعد المستجوب لزيادة التعبير عن مشاعره وذلك بتلخيصه المركز للاتجاهات التي يعبر عنها المستجوب نفسه.

يكفي هذا المقتطف الموجز من حادثة تناظرٍ علاجي مع عبارات شوبن وفيدلر لاعطائنا فكرة عن الأساليب المستخدمة لاقامة علاقات التناظر العلاجي التفاعلية والمحافظة عليها. يوفر المثال ايضاً، فكرة عن جدوى الاسلوب في خلق الدافع لايصال مواد مغرقة في مضمونها الانفعالي.

الأساليب السريرية في تناظر جمع الوقائع

تتنوع الأمثلة المستخدمة في هذا الكتاب متدرجة من البسيط الى المعقد، أي من امثلة تناظر جمع الوقائع البسيطة الى أمثلة للتناظر العلاجي تستغرق كل جوانب الفرد وتفيد في خلق العلاقات العلاجية مع المستجوب والمحافظة عليها. يستطيع المرء لدى فحصه مختلف الأسئلة أن يدرك تشابه أساليب التناظر الوقائعي بنظيرتها للعلاجي، إذ تعمل تلك الأساليب في حادثة تناظر جمع الوقائع ايضاً، على تحريض المستجوب على التواصل، وتوفر له جواً يشعره أنه حر تماماً لاخراج وقائع ومشاعر «حقة» وذلك دونما حاجة للدفاعية. تمتلك العلاقة المثالية بين المناظر والمستجوب في حادثة تناظر جمع الوقائع بعض الخصائص التي وصفها شوبن وفيدلر بالنسبة للتناظر العلاجي.

يفيد بعض الامثلة في تبيان كيف تفيد اساليب شبه علاجية كتلك في خلق العلاقة التفاعلية في التناظر الوقائعي.

خلق التحريض الخارجي

التناظر وأهداف المستجوب

ترتبط ثلاث من التعميات السابقةبالتناظرالعلاجي، أما الرابعة فربما كانت أقل صلة بالعلاج منها بالتناظر الوقائعي. لا يهتم المناظر الوقائعي، مبدئياً وخلافاً للمعالج، بالمستجوب بل بأهدافه الخاصة التي قد تتوضع بعيداً عن المستجوب، فا لمشكلة التي يعمل عليها هي مشكلته هو وليست مشكلة المستجوب، الأمر الذي يعني أن على متناظر الوقائع طرح اسئلة بصدد بعض مسائل خاصة ولا يستطيع استخدام التناظر مع المستجوب حول مسائل اخرى. للمعالج أيضاً أغراضه الخاصة وهو يوجه التناظر، الا أن اغراضه تشمل أي شيء يقوله المريض عن نفسه تقريباً. لا يهتم مناظر الوقائع بمساعدة المستجوب على التبصر بأحواله الذاتية، الا فيا يساعده لجمع وقائع يحتاجها لأن هدفه جمع الوقائع فحسب. وعلى متناظر الوقائع أن يبقي المستجوب مشدوداً الى مواضيع

اختارها هو من قبل.

قد لا يرى المستجوب، نتيجة لذلك، رابطاً بين فعل التناظر، أو أجزاء منه، وبين أي من أهدافه الخارجية. مما يفرض على المناظر ذاته أن يقيم تلك الرابطة منذ البدء. لاحظنا في الأمثلة الأولى من هذا الفصل كيف تباينت طبيعة عبارات المناظر المبدئية مع تباين المواضيع والمستجوبين. فصيغ التناظر في بعض الحالات جيداً بحيث لم يعز المناظر ان يقول كثيراً، في حين الزم المناظر في حالات اخرى على صياغة عبارات طويلة وعديدة.

يحتاج المستجوب معرفة بعض الأشياء حول كل حادثة تناظر تقريباً. يحدث الاستثناء فقط عندما تنخفض المطالب الى حدودها الدنيا، شأن المثال الأول لسؤال السبر المفرد، حيث لم تقم حاجة الى أية درجة من الدافع لدى المستجوب. وسوف يشعر المناظر او يقوم لديه الدليل ان المستجوب يعرف تلك الأشياء، في بعض الحالات في حين انه يتوجب عليه شرحها في بعض الحالات الأخرى. والمهم ان يفهم المستجوب بوضوح عدداً من الأمور، ان كان له ان يدرك هدفاً لنفسه في التناظر ويندفع للاسهام فيه والأمور هي:

١ ـ اغراض التناظر. من الأهمية بمكان ان تربط اغراض التناظر بأهداف المستجوب وقيمه الخاصة وان يكون الربط واضحاً له تماماً.

٢ ـ سبل استخدام الوقائع التي يسهم في تقديمها. فإذا كان لسرية عبارات المستجوب ان تصان مثلاً وجب أن يعرف المستجوب ذلك. وبالمثل فإذا كانت تلك الوقائع ستوضع في متناول الآخرين أو تنشر في كتاب من نوع ما، فإن للمستجوب الحق في ان يعرف كل ذلك.

٣ ـ كل ما يتوقع من المستجوب في سياق التناظر. مما يعني أن تكون لديه فكرة عن طول فترة التناظر، وعما إذا كانت تتطلب منه أية درجة من الخبرة أم لا، وفيما اذا كان

يتوجب عليه تقديم وقائع حقيقية أو أن ينقل اتجاهاته ومشاعره الخاصة وغير ذلك.

يختلف المدى الذي يعمل فيه المناظر على ايضاح العوامل المشار اليها للمستجوب بالرغم من ضرورة تأكيد ايضاحها في كل مواقف التناظر وفي المراحل المبكرة منه. ففي بعض حوادث التناظر تأخذ البنية العامة للتناظر وفهم المستجوب لها صيغتها الكاملة بمجرد بدء التماس، مثال ذلك تماس تاريخ المريض الذي يقوم بين الطبيب والمريض. إذ يدخل المريض جو التناظر محملاً بفكرة استخدام الوقائع التي يقدمها. يقف تناظر الوقائع على الطرف المناقض لمناظر الطبيب ومريضه. فهنا تفتح السيدة باب بيتها لتواجه شخصاً غريباً لا يقدم لها سوى ادلة فورية عن غرض زياته. يعد تناظر الوقائع مقبولاً لالقائه عبء سير التناظر على المقدمات الايضاحية التي يطرحها المناظر.

يجد الوقائعي ان تناظره يأخذ صيغته بمجرد مواجهته لمستجوبه وقبل أن ينطق بكلمة. فالمستجوب، من طرف، يظهر قدراً كبيراً من الأدب ويترك الطارق يتحدث. الا أن عوائق من نوع ما تقوم، ولا بد من ازالتها وتذليلها فقد يدرك المستجوب مناظره تابعاً او عميلاً سرياً أو لصاً يحاول تفهم مداخل البيت ومخارجه ومحتوياته والافراد المتواجدين فيه في لحظة ما. مهمة التناظر « تحييد » تلك المدركات، اضافة الى تطمين المستجوب حول مصير ما يقدمه من وقائع وسبل استخدامه وطريقة عرضه للناس وكيفيته. ولن يتم هذا الا عبر تفسير مقنع لأغراض الدراسة ولسبب اختيار المستجوب للاسهام فيها.

يأتي التحريض لدوافع المستجوب من عبارة مصاغة بعناية حول اغراض التناظر. يحاول المناظر التعرف على رغبات المستجوب أو أهدافه في اطار حادثة التناظر التي يحاول اقامتها. ومن الممكن، في الحالات الجدية، ان يعمد المناظر الى تحديد مسبق لأهداف مستجوبه ورغباته والى ربط تلك بأغراض حادثة التناظر اذ ان للربط المسبق ميزة تجنب الهفوات والتحسب لكل الاحتمالات الممكنة.

مشاكل خلقية في صياغة أغراض التناظر

يحاول المناظر افهام المستجوب، بكل ما يستطيع من طاقة وبكل كمال ممكن،

اغـراض التناظـر واجراءاتـه، الا أن هناك حالات تتصف بالتعقيد في امـكانية افهـام المستجوب كل اغراض التناظر، وهناك حالات اخرى يكون الافهـام فيهـا ضربـاً من المستحيل.

افرض ان معالجاً نفسياً يناظر شخصاً قصد تحديد ثباته الانفعالي. اترك المعالـج يشرح ذلك لمريضه فماذا يحدث؟ قد يشوه الشخص الوقائع حول نفسه اضافة الى تشويهه ردود فعله وخبراته باتجاه ما يعده انطباع هدوء واستقرار في المجال الانفعالي. يتناوب مع الموقف الاخير، موقف غاضب يتفجر كلما احس المريض ان المعالج يشدد من اسئلتـه لفحص استقراره العاطفي، فيبدي قدراً من الاثارة غريبة عنه تماماً.

واضح أن على المناظر في تلك الحالات ان ينتقي الوقائع التي يدلي بها للمستجوب في مقدمته. تثير محاولة المعالج رشق « اهداف وهمية » بحادثة التناظر، أو لاساءة تمثيل الحادثة والدور الذي يتطلب من المستجوب لعبه، اسئلة خلقية جدية. واننا نحاول هنا الاشارة الى المبادىء الخلقية التي يجب ان توجه التناظر دونما محاولة منا الى كتابة مقال حول اخلاقيات الموقف.

أولاً: يجب على المناظر أن يخبر المستجوب قدر المستطـاع، وذلك دون أي نفـي لأغراض التناظر فإن قامت الحاجة لاخفاء بعض الوقائع، وجبت صياغة غرض التناظر بصورة عامة تمسك بعض الوقائع دون ان تصوغ عبارة وهمية.

ثانياً: يجب على المناظر، في تلك الحالات، كما في غيرها، ان يشرح للمستجوب بوضوح تام حادثة التناظر وما يتطلب منه خلالها.

يشرح المقتطف التالي الذي وضعته رابطة علماء النفس الامريكيين المعايير الخلقية التي يجب ان يخضع لها علماء النفس. يجوز لعلماء النفس تضليل المبحوثين فقط، عندما يتطلب البحث المطروح ذلك بجلاء وعندما يتمسكون جيداً بمبدأ وقاية المبحوثين. تعد العبارة التالية غاية في الاهمية بالنسبة لمبدأ حماية المبحوثين. عندما تكون المشكلة هامة ولا

يمكن، بأية حال، بحثها بسبيل آخر، في تلك الحالة فقط يجوز لعالم النفس أن يعرض المبحوثين البشريين للضغط الانفعالي او لضرب آخر من الأذى. فعالم النفس شأن العلماء الآخرين، يجب ان يهتم بسعادة ورفاه مبحوثيه.

يوضح المثال التالي المبدأ المطروح. افرض اننا ننوي تقويم مرشحين لعمل اولى متطلباته قدرة المرء على التفكير وهو يقف على قدم واحدة، وان يجيب على الأسئلة المطروحة بسرعة وجلاء، وعلى العموم، ان يتفاعل بعفوية وكفاءة مع الآخرين، قد تخلص الى التفكير بأن من سبل تقويم قدرات المرشح لشغل العمل المذكور، التناظر معه، ومحاولة جعل التناظر مماثلاً للمواقف التي سيواجهها في عمله المرشح له. من الممكن والملائم، في شرح الأمر للمستجوب اخباره انه لأخذه بعين الاعتبار للعمل المذكور، قرر أن تناظراً شخصياً يوفر له فرصة لتعلم المزيد بصدد العمل ويوفر للمناظر فرصة للتعرف على اهتمامه وقدراته. ويقف المناظر عند هذا الحد فلا يضيف بأن الغرض الخاص من التناظر يقوم في مجابهة المرشحين بمواقف من النوع الذي يتعرضون له في العمل وذلك ليكون أساساً لتقويم قدراتهم لمجابهة العمل.

يعد الغرض الذي شرح للمستجوب في الحالة السابقة صحيحاً برغم عدم اكتماله. ويقومن السبب السليم لتحديد معلومات المتسجوب الى الدرجة المعلنة في المثال في ان توفير الوقائع الكاملة بصدد اغراض التناظر يسيء الى صدق تقويم التناظر.

٧ . صياغة أغراض التناظر وتحديدها

يجابه المناظر وضعين علاجيين متباينين يفرضان تطلبات فريدة وشروطاً متميزة. يتمثل الوضع الأول بفئة من الناس تعاني مشكلة سلوكية مشتركة بين افرادها، لفرد ساءت ظروفه وفشل تكيفه فدلف الى مكتب المعالج طوعاً او سيق اليه قسراً. يشكل التسرب المدرسي وجنوح الاحداث مثالاً نموذجياً لانماط مشكلات الوضع الأول. تتلخص المهمة المهنية الملقاة على عاتق المناظر في الوضع المشار اليه في تحديد التسرب والجنوح والتعرف على طبيعتهما وعواملهما ومختلف تجلياتهما السلوكية لدى العدد الكبير من المتسربين الجانحين المتباينين في أوضاعهم وشخصياتهم وشرائط حياتهم. يحقق المناظر الباحث هدفه باعداد نفسه لمجابهة المشكلة المطروحة وعلاجها بتصميم مسبق لعدد متنوع وواسع من أسئلة استقصائية تمكنه من الالمام بمختلف صيغها في مختلف الاوضاع والشرائط لدى مختلف ضحاياها مما يمهد له السبيل لتخطيط مختلف الاجراءات العلاجية والوقائية. يسمى السلوك المهني للباحث في الحالة المذكورة « بعلاج المشكلة » وهو يختلف كثيراً عن نظيره المعروف « بعلاج الفرد » اذ قد يجهل المعالج مشكلة الفرد، أو تنعدم رغبة الاخير في التحدث عنها أو معرفته بها مما يجعل مهمة المعالج في اعداد الاسئلة الاستقصائية المسبقة امراً صعباً أو مستحيلاً فيقتصر اعداد المعالج لنفسه في « علاج الفرد » على الالتزام ببعض الاجراءات المنهجية العامة المتمثلة بتوطين نفسه على دفع الفرد للتحدث عن مشكلته وتوفير المناخ النفسي الملائم «لتحلحله» وذلك بسؤاله عن غرضه من

الحضور أو عن توقعاته من العلاج والمعالج والانطلاق من ذلك الى تحديد المشكلة والتعرف على طبيعتها واعراضها وعواملها ومختلف تجلياتها السلوكية في مختلف المواقف لدى الفرد عينه والى معالجتها خطوة خطوة تناظراً بعد آخر.

يختلف اسلوب مقاربة التناظر في وضع « علاج المشكلة » عن نظيره في وضع « علاج الفرد » في استجابة « علاج المشكلة » للتخطيط القبلي أو للاعداد المسبق وفي التفتح التدريجي الصعب الذؤوب « لعلاج الفرد » .

ناقشنا في الفصل الثالث الأساليب التي تساعد على تحقيق ارفع مستويات الدافع في المستجوب الا أنه يبقى امام المناظر الكثير مما يجب تحقيقه خلاف اقامته لنمط بناء من التفاعل المتبادل. يقام التناظر لغرض او اغراض تتمثل برغبة احد طرفيه اي المعالج أخذ شيء من الطرف الآخر، أي المريض وذلك بغية احداث شيء فيه أوله. ولا ينجح التناظر إلا اذا حقق اغراضه، وطرح فيها كل ما هو مناف من مواد وأشياء وحوادث. يجب تركيز التناظر اذن، في تحقيق اغراض بعينها. يتضح التأكيد الأخير من المثال التالي:

أنهت المدرسة لتوها كل ما ترتب عليها خلال موسم زحمة الامتحانات الكثيفة، ويقوم مديرها ، بعد أن ارتاحت نفسه قليلاً من هموم المطالب الملحة، خالداً الى مكتبه وبدره الحديث قائلاً : لقد خرجنا من المصاعب وانا لمرتاحون، لكن حبذا لو حاولنا الآن تشخيص تلك المصاعب بحيث لا نقع فيها مرة أخرى. انني اعتقد، من تحليل المصاعب في السنوات الماضية، ان المتاعب الكبرى تنجم عن تغيب التلاميذ عن الحصص اليومية وتشردهم في الشوارع اثناء ساعات اليوم المدرسي وقيامهم بأعمال تجر علينا نقمة الاهل وغضب الناس وتذمر السلطات الادارية والقضائية، مما يضعف ثقة المسؤولين والأهل والناس بادارتنا. وانني الآن، اضع الامر بين يديك لتسويته.

وعاد خالد الى مكتبه يحاول التفكير في السبب الذي يدفع التلاميذ الى التغيب. وهنا تذكر انه كان على علاقة طيبة بالتلاميذ المشاغبين وانه كان ينجح دوماً في التحدث اليهم. وتذكر أن أفضل سبيل لمعرفة شيء عن الشخص هو أن تسأله مباشرة عن ذلك

الأمر، فاستدعى على الفور تلميذاً يتميز سجل دوامه المدرسي بالتقطع الشديد بسبب كثرة غيابه. وفرك خالد كفيه وهش مبتسماً مرحباً بأحمد وسأله:

خالد: كيف تمشي أمورك اليومية يا بني؟

أحمد: كل شيء على ما يرام يا استاذي الكريم، وليس لي ما أشكو منه قط.

خالد: الحالة جيدة ؟

أحمد: بالتأكيد.

خالد: كنت لتوي افكر في ارتفاع معدل غياب التلاميذ وأحاول معرفة السبب وأرى انك تغيبت عدداً من المرات في الأشهر القريبة الماضية، وأمس لم تحضر الى المدرسة.

أحمد: (مقاطعاً) كانت معدتي أمس تؤلمني حتى الموت. لم اعرف السبب وربما كان السبب طعاماً أكلته في العشاء. لكني تألمت كثيراً.

خالد: إني مسرور لتحسنك، لكن ماذا عن أسباب تغيب الأيام الأخرى؟

أحمد: مرضي ليس مرضاً خطيراً لكنك تعلم أن أحدنا يتعرض بين الحين والآخر لآلام في معدته أو للرشح أو لغيره.

خالد: فهمت شكراً يا أحمد. نراك بخير.

وفي مساء ذلك اليوم وبينما كان خالد يتابع بحثه عن أسباب تغيب التلاميذ التقى محموداً فاستوقفه.

خالد: تعلم أنني أسأل الشباب عن أسباب التغيب. هل لديك ما تقوله مما يساعد على تبصيرنا بالأمر؟

محمود: كان الزملاء يتحدثون بالأمر.

خالد: انك تعلم أن ليس في الأمر اية اعتبارات شخصية. ونحن لا نقول ان الناس تتغيب دون سبب جوهري. لكني أريد أن أعرف السبب الحقيقي لتغيب التلاميذ عن

مدرستهم فربما ساعدنا ذلك على تحسين أحوالهم. لقد لاحظت انك تغيبت عدداً من المرات فما كان السبب؟

محمود: لا أستطيع القول انني كنت مريضاً حقاً. فأمس، كما تعلم تغيبت عن صفي. لا ادعي اني كنت مريضاً حقاً. شعرت عندمانهضت من فراشي صباحاً بنوع من التعب فقلت لنفسي: لا يبدو أنك قادر على الذهاب الى المدرسة اليوم يا محمود. لقد انتقلت اسرتي الى بيت جديد وكنت خلال الاسابيع الماضية اساعد في اقامة الترتيب فيه. انا لا اقضي اوقاتي خارج المنزل. أنا اعلم أنهم يرصدون سلوكي هنا وأنا أحتاج الشهادة والنقط المرتفعة لكن وكما قلنا بعض الايام اشعر أني غير قادر على الحضور.

خالد: لم أقصد أن أقول لك ان تغيبك لم يكن ضرورياً. لكنك تعلم ان للطبيب اسماً في قائمة العاملين في المدرسة وانه هنا لفحص التلاميذ عندما يمرضون. وأرجو أن تمر به في وقت قريب وتسأله ان يفحصك جيداً. اخبرني بما يقول وفي هذه الأثناء وقبل أن يحاول خالد سؤال السيد حسن، اقترب هذا من خالد وراح يقول:

حسن: اعلم أنك هنا تبحث عني لأنك قلق بصدد سجل حضوري وأخبرك انني أكثر قلقاً منك على الأمر نفسه. لا أحتمل التغيب وأخشى أن أخسر شهادتي وأطرد من مدرستي بسببه. تناوب المرض على والدتي بوتيرة كثيفة طوال الشتاء، وعندما تمرض والدتي اضطر للبقاء في البيت للعناية بثلاثة اطفال صغار. لا سبيل غير هذا فأهل والديّ بعيدون عنا ووالدي متوفى. فكرت بالأمر من كل جوانبه وأنا أشعر بأن الطرق مسدودة امامي. ذلك هو سبب تغيبي.

خالد: لا أعرف ما اقول يا حسن، لم تكن عندي فكرة عن حال بيتك، ولا أريد ان تشعر ان مدرستنا تضايقك بسبب تغيبك. على النقيض من ذلك، قد يكون في مقدورنا مساعدتك على إيجاد الحل الملائم. مُرَّ بي في غضون اليومين القادمين ان رغبت وارجو ان تمر.

ووقف خالد أمام تقاريره الاثني عشر فلم يجد مندوحة من تضييقها فوجد أنها تقع

في كومتين كبيرتين تضم الأولى تغيب التلاميذ بسبب المرض والثانية بسبب طوارىء مباغتة في الاسرة.

واضح أن كل الناس يتغيبون لأن ليس في قدرتهم الا أن يتغيبوا بسبب مرضهم أو طوارىء مفاجئة في حياتهم الاسرية. وليس بمقدور خالد أن يتقبل تلك الاسباب، إذ لابد ان يكون «وراء الاكمة ما وراءها» وان الناس لا يدلون بالحقيقة. ربما وجب على خالد، عند هذه النقطة، أن يؤنب نفسه لاضاعة جهده ووقته في تحصيل «قناع» للوقائع فحسب وتذكر خالد انه خلال بحثه مع الشباب وجد نفسه في صفوف معينة من المدرسة. أهي الصدفة فقط، قال خالد لنفسه، أم ان التغيب يتوزع في صفوف دون سواها. وراجع خالد السجلات فوجد ان للتغيب توزعاً شاذاً فهو كثيف في بعض الصفوف معدوم في الاخرى. فهل يرجع الأمر إلى عوامل في الصف ذاته تدفع الاولاد لانتحال المرض، وللاحساس بالطارىء المفاجىء للاسرة وللصحة؟ فأقام خالد لنفسه موعداً مع حسان موجه احد الصفوف بشعبة الخمسة. وبعد ان جلس إلى طاولة الغداء قال حسان كلاماً دفع خالداً إلى الرد قائلاً اراك يا حسان ترجع الأمر إلى الخمرة يجرعها التلاميذ في نوادي المنعطفات مما يدفعهم إلى انتحال الطارئة المنزلية أو الشخصية. فرد حسان على الفور، لا لست اريد ان أقول هذا، بل اعتقد ان أكثر اسباب تغيب تلاميذنا يرجع إلى مشاكل يعانون منها هنا داخل المدرسة مع من وضعوا لمساعدتهم. خذ علياً مثلاً، انه تلميذ مجتهد ودؤوب إلا أنه يذهب بعيداً في ذلك فيحمل نفسه أكثر مما تطيقه قدراته العقلية. انه يشعر كما لو ان عليه ان يحقق نقطاً مرتفعة لابقاء الحياة في الصورة الكبرى التي رسمها له معلموه وحملوه عبئها دون أن يمتلك القدرة العقلية الملائمة لحملها. لا يحتمل عليّ هذا ولا يقوى عليه. قد لا يعترف علي بهذا لكنني متأكد من انه سبب تغيبه، ثم انني منشغل البال بصدد تيسير فقد كان تلميذاً لامعاً منذ زمن طويل. انه شاب قوي ودؤوب هو الآخر لكن معلمه يسوقه بعنف ودون رحمة وكثيراً ما «يقرقع» خيزرانته بوجهه مهدداً. ان عباساً يسوق التلاميذ كما تساق الدواب. ولست استطيع اثباتها لكنني متأكد من انها سبب جوهري للتغيب. انا لا انكر ان التلاميذ يتغيبون بسبب المرض لكن لماذا المرض أو لماذا

كل هذا التمارض. انها أمراض «قسوة المعلمين» وعنفهم وجهلهم وسوء تصرفهم.

وانكفأ خالد إلى مكتبه يفكر بما سمعه من الموجه وحدث نفسه قائلاً لقد وفر حسان بعض الآراء عن الاسباب الممكنة للتغيب. لِمَ لمْ يذكر احد المستجوبين تلك الاسباب ألأنه هو لم يطرح اسئلة بذاك المعنى لابد من طرح اسئلة تكشف المعاني الاعمق. لِمَ لا يسأل التلميذ كيف يشعر حول مدرسته ومعلميه وموجهيه. ولابد من طرح اسئلة مماثلة بصدد الموقف في البيت.

وتقفز تلك المواضيع، واغراض التماس إلى ذهن خالد بسرعة البرق لكنه يسأل، وبحق عما إذا كانت ثمة اغراض أخرى موازية في الاهمية للاغراض التي استوحاها من حسن. بدأ خالد يحس انه قد يكون للموجه أثر كبير في طلابه وفي علاقاتهم ببعضهم إذ ربما تحددت متابعة التلميذ لعمله المدرسي بعلاقته بزملائه وموجهه ومعلميه. فقرر خالد ان يسأل عن التفاعل الفوري الحر بين التلاميذ وعن مشاعر التوتر بين فئة المتعلمين وبين معلميهم.

تحديد محتوى التناظر

يشرح فشل خالد الاولي وجهوده لجولة ثانية من التناظر واقعة مهمة بصدده. ان بالتناظر اشياء أخرى أكثر من اقامة نمط مقبول من التفاعل التبادلي بين اطرافه وأكثر من تحقيق مستويات رفيعة من الدافع لتحريض المستجوب عليه. فالتناظر كما عرفه بينغام ومور حوار يهدف إلى تحقيق غرض[1] يعني التعريف المذكور ان بالتناظر الناجح لا يقوم تواصل صريح وحر فحسب بل ان على محتوى ذاك التواصل ان يتركز ويراقب بحيث يحقق الأغراض المحددة للتناظر.

ثم ان عبارة عامة عن الأغراض لا تفي بذاتها في ايضاح أو تحديد المحتوى الذي

---

(1) Walter Bingham and Bruce V. Moore, How to Interview (3 ed.) Harper and Brothers N. Y. 1941.

يجب ان يتركز التناظر حوله. يعرف خالد غرضه العام المتمثل بمعرفة اسباب التغيب لكن ذلك لم يفده بحيث يوجه التناظر صوب المواضيع الخاصة أو قطاعات المحتوى التي تمكن من تحقيق الغرض العام المذكور. لم تتجاوز خطة خالد الاصلية الاجراء المبسط بسؤال التلاميذ عن اسباب تغيبهم. ولا يتوقع من المستجوبين ان يوجهوا التناظر بصورة منهجية تؤدي إلى تكشف الاسباب في ذهن خالد فذلك شاذ إذا حدث، وعلى عاتق خالد تقع مهمة التوجيه التي كان يجب ان تعد قبل بدء التناظر. يستطيع خالد الآن بعد ان ارسى مسبقاً خطة التوجيه أن يأمل في كشف ما يريد. لذلك يأخذ خالد قلمه ويكتب افكاره التخطيطية الجديدة بصورة مرئية والخطة:

١ ـ معرفة اتجاهات التلميذ من دراسته.
٢ ـ تحديد علاقة التلميذ بمعلمه وبموجهه.
٣ ـ ايجاد ما إذا كان التلميذ يشعر بأن معلميه يتقبلونه أو يرفضونه.
٤ ـ التحقق من وجود مصادر للخطر الجدي في المنزل تجبر التلميذ على التغيب.
٥ ـ ارساء تقويم عام لصحة التلاميذ الذين يتغيبون.

يمكن اختصار مخطط خالد إلى الخطوات التالية:

١ ـ تحديد غرض التناظر بتمامه.
٢ ـ التفكير بنوع الوقائع التي يتوجب عليه جمعها لتحقيق غرضه من التناظر وتحديد تلك الوقائع في صيغة اغراض خاصة.

٣ ـ وضع جريدة استقصاء تجر اسئلتها إلى اجابات تحقق الاغراض الخاصة في الخطوة الثانية.

لقد كان خالد يعرف الخطوة الأولى قبل انخراطه في المرحلة الفاشلة من التناظر، فقد كان يعرف تماماً انه يبحث عن اسباب تغيب التلميذ. ولقد أذهله الحديث مع حسان لايضاح الخطوة الثانية.

تحديد الأغراض الخاصة

تحدد الاغراض الخاصة، إذا ما صيغت بدقة، بنوع الوقائع التي نحتاج إلى جمعها وذلك لتحقيق الغرض الذي من اجله اقيم التناظر في الاصل.

تعمل الاغراض الخاصة حلقة وصل بين الغرض العام للمشكلة التي يراد حلها وبين الاسئلة المعينة التي يجب طرحها اثناء التناظر، فهي تعين المواضيع الفردة التي تجمع الوقائع حولها. فالاغراض الخاصة، والحال كذلك، تنظر في الاتجاهين، إلى الوراء صوب المشكلة التي تطرح للحل، وإلى الامام صوب الاسئلة الخاصة التي يجب ان تصاغ وتطرح اثناء التناظر.

لا تتوقف صياغة الاغراض الخاصة على تطبيق الاساليب وحسب بل على بصيرة المناظر وابداعيته، وخبرته بالتناظر. فليس تحديد اغراض التناظر سوى مسألة تبصرات ولمحات فكرية بصدد الاشياء الهامة لايضاح المشكلة المطروحة للحل أو بصدد العوامل التي ترتبط بالسؤال الكبير المشكل لغرض التناظر. ليست هناك قواعد أو احكام أو اجراءات تساعد في الحصول على التبصرات واللمحات الفكرية الخاطفة إلا ان بمقدورنا سرد بعض المصادر التي تشتق منها مصادر الأغراض.

حصل السيد خالد في مثالنا على تبصراته ولمحاته بصدد اسباب التغيب عن المدرسة من كونه هو نفسه اجاد التبصر فلاحظ الفروق في كثافة التغيب بين صف وآخر، ولانه ركن إلى خبرة المجربين أو المخضرمين، خاصة منهم الموجه حسان. تشكل خبرة الآخرين تأكيد مصدر هام للمحات الفكرية والتبصرات التي تقام عليها الاغراض الخاصة. قد يأتي التبصر أيضاً من خبرة المرء نفسه كما هو الأمر بالنسبة لأكثر الاطباء والمحامين الذين يحددون اغراضهم عبر الجولان، في خبراتهم السابقة، إذ تشكل تجربتهم المتخصصة وتدريبهم الاصلي مصدراً غنياً للمحات والتبصرات والفرضيات التي تساعد في فهم المشاكل المهنية التي تجابههم.

يُعد بعض ما كتب في الحقل من أبحاث نظرية وتجاربية مصدراً هاماً تتجمع

فيه الوقائع المولدة للايحاء بصدد المشكلة. وليس ما كتب في الحقل سوى صيغة أخرى لتجارب الآخرين. فلو كان خالد على اطلاع مستمر على الأبحاث حول تغيب التلاميذ عن مدارسهم لكان في مقدوره أن يتذكر ويعرف أن مشاعر التلميذ نحو معلميه وموجهيه هي من بين العوامل المحرضة على التغيب عن المدرسة. وربما استطاع خالد بالفته في الأبحاث المشار اليها طرح أغراض أخرى إضافة لتلك التي طرحها.

اخيراً، تشتق اللمحات والتبصرات في بعض المواقف بطريقة أكثر شكلية وعندئذ تصاغ على شكل فرضيات اشتقت من نظريات رصينة قائمة تقدم اجوبة محتملة للاسئلة المطروحة. لكن خالد لم يعثر على نظرية رصينة حول تغيب التلاميذ. هب انه قد وصلت إلى معالج يعمل في حقل الرعاية النفسية لمدارس المنطقة انباء عن مشادة بين التلاميذ وموجهيهم. يعج حقل علم النفس بتفسيرات لتلك الحوادث، مثال ذلك النظرية القائلة بنشوء العدوان عن حال الاحباط التي يتعرض لها المعتدون. فإن كان عالم النفس يعتقد بالأهمية المحتملة لنظرية في السلوك العدواني، عمد اليها في تخطيط اغراضه لمعرفة مصادر العدوانية في سلوك التلاميذ. تنشأ الفرضيات من النظريات ومن الملاحظات. تشكل ملاحظة المشرف حسان إلى خالد بصدد تباين تكثف التغيب من صف لآخر فرضية غير معلنة في ذهن حسان من أثر التسلطية السلوكية في الانحراف بكل صوره.

تباينات في مختلف المواقف

ليس كل مناظر في وضع يمكنه من صياغة الاغراض الخاصة للتناظر مسبقاً كما كان الأمر مع خالد. فغالباً ما يجد بعض المناظرين من اطباء ومحامين ومعالجين نفسيين ان عليهم اجراء التناظر في ظل شروط لا تسمح بالتخطيط المسبق. العادة ان يبادر هؤلاء الزبائن أو المرضى التناظر. وهذا يعني ان المناظر يبقى يجهل اغراض التناظر حتى يتحدث عنها المستجوب ذاته. يستطيع المعالج النفسي ان يفترض ان الشخص الذي يوجهه يرغب في التحدث عن الصعوبات والمشاكل النفسية إلا ان هذا الافتراض نفسه قد لا يكون صحيحاً إذ سرعان ما قد يتبين ان الزائر دعيّ معرفة يسعى إلى تحدي المعالج

واستعراض معرفته امام ذوي الشأن.

ثمة جانب آخر يختلف فيه موقف تناظر المعالج النفسي عن موقف التناظر الذي وقع فيه خالد، هو السرعة التي بها تتالى الخطوات واحدة اثر أخرى موصلة الى التناظر. وقد يأخذ تلاحق الخطوات بادئا من الغرض العام إلى صياغة الاغراض الخاصة، وبعدها إلى وضع الاسئلة الفردية والتفاعل التبادلي مع المستجوب اسابيع أو أشهر في حالة تناظر البحث، الا انها قد تقفز مرة واحدة في بعض انماط التناظر. قد يجد الملاحظ ان من الصعب تحديد اللحظة التي يتحرك فيها المعالج النفسي من صياغة الاغراض الخاصة إلى طرح السؤال، وقد يجهل المعالج النفسي ذاته تباعد الخطوات التي تقود إلى حديث التناظر ذاته. بالرغم من ذلك فإن العملية التي ينطلق خلالها تتبع التلاحق العادي، وكل ما يأتيه المعالج في تلك الحالة هو انجاز الخطوات التي وصفت مع خالد بشكل مضخم.

ما الذي يحدث فعلاً عندما يحمل المريض إلى عيادة المعالج النفسي؟ تميل الخطوة الاولى لان تتضمن محاولة المعالج لتحديد الغرض العام لتلك الزيارة. فقد يستطيع سؤال المريض مباشرة عما يضايقه أو أي نوع من العون يريد، أو قد ينتظر حتى «يتحلحل» المريض ويبدأ يصف صعوباته. وفي جميع الاحوال فإن على المعالج ان يبدأ بدفع المريض للاعلان عن غرضه العام من التناظر ويبدأ تبصراته ولمحاته الفكرية عن مشكلة المريض من وصف الأخير لاعراض مرضه. في نفس الوقت تقريباً يعمل المعالج على تحديد وصياغة اغراض خاصة تضم معلومات اضافية يجب ان يجمعها من المريض ويوظفها لطرح أو لتأكيد بعض الاحتمالات التشخيصية التي تطرأ على ذهنه. يتمثل المعالج في ذهنه التناذر الخاص أو مجموعة الاعراض التي تمثل الخصائص الفريدة لكل من عدد من الاضطرابات السلوكية وتتضمن اغراضه الخاصة في تلك اللحظة الحصول من المريض على وقائع ومعلومات تتفق وهذا الغرض أو ذاك. ويجمع المعالج في ذات الوقت وقائع لطرح الاعراض الأخرى غير المتفقة مع الصورة العرضية للمرض كما يتمثلها في ذهنه. فإذا كان المريض يشكو رعباً قاتلاً من تدخل بعض الناس في شؤونه قفز فكر المعالج فوراً

إلى عدد من التفسيرات الممكنة لمثل العرض المذكور. ولا يستطيع المعالج عزل العرض الصحيح ما لم يقم لنفسه مجموعة من الأغراض الخاصة التي قد تشمل تحديد المصدر المولد للرعب، وطبيعته، وظروف حدوثه وتكرر ذلك الحدوث والاعـراض المصاحبة، وغيرها.

ما هي المصادر التي يسحب منها المعالج وقائعه حول الاغراض الخاصة؟ يقـوم المصدر الاول في تدريبه وخبرته كمعالج لاشتماله نظرية تعلمها مضافة إلى خبرة الآخرين التي تعلمها في الكتب وفترة التدريب في الجامعة أو التمرين النفسي الموجه. بالاضافة لذلك فإن للمعالج معرفة بحالة العلاج النفسي الراهنة بما في ذلك الاضطرابات السلوكية المتفشية في مجتمع ما أو في فئة ما وآثارها البعيدة. اخيراً ربما كانت لديه وقائع تاريخ حالة المريض الذي ربما يكون قد سبق ان استشاره.

لا يُدعى بإن الوقائع الوحيدة المتوصل اليها بالتناظر إنما هي وقائع سبق التخطيط لجمعها. إذ غالباً ما تتوفرللمناظروقائع غنية يتطوع المستجوب لتقديمها مباشرة وتكون مرتبطة بالغرض الرئيسي أو بالاغراض الخاصة للتناظر دون وعي منه أو تخطيط من جانب معالجه. الا ان المعالج البارع لا يعتمد على الصدفة أو على تحرك المستجوب التلقائي بل يجب عليه ان يتأكد من تصميمه الواضح المسبق على جمع وقائع تفيد في تحديد الغرض العام والاغراض الخاصةللتناظر. والمعالج الكفء لا يني يترك للمريض الفرصة الكافية للتفكير في مواضيع قد لا تبدد ومرتبطة بالتناظر أو بالمستجوب إلا ان المتمعّن فيها يربطها فوراً بالغرض الرئيسي أو بالأغراض الخاصة.

طرح الأسئلة

يفرض التناظر الاستعداد لامور أكثر من مجرد تحديد الغرض العام والانتقال منه إلى الاغراض الخاصة. يمكن عد الاغراض تخصيصاً للوقائع. فهـي تعـرف المناظـر بنـوع الوقائع التي يريد التوصل اليها في سياق التناظر، إلا انها لا تشير إلى كيفية صياغة الاسئلة

التي تعمل لجر الاجابات التي تتطلبها اغراض التناظر. تذكر الاغراض الخاصة المناظر بما يريد ولا تعمل شيئاً لتدله على كيفية تحصيل ما يريد. تشكل صياغة الاسئلة الخطوة التالية التي تقدم الاغراض الخاصة في صيغة يفهمها المستجوب ، وبالتالي تقود إلى التناظر فعلاً.

واجهت السيد خالداً تلك المشكلة فقد راجع اغراضه واعاد التفكير بالتناظر الذي اقامه في المدرسة، فإن ساورته الشكوك بان العديد من اجابات التلاميذ كانت مجرد تبرير ادعائي لغيابهم فكيف يطرح اسئلة لتجنب مشكلة التبرير الادعائي. ان خالداً يفكر في غرض معرفة السبب الذي يدفع التلاميذ إلى التغيب كالتالي:

كيف اطرح اسئلة بصدد اتجاهات التلاميذ من الموجهين والمعلمين؟ فإن انا طرحت سؤالاً مثل «كيف تشعر نحو الموجه؟» فإن بعض التلاميذ سيمتنع بالتأكيد عن الاجابة ، وان بعض الذين يجيبون سوف يعمدون إلى تقديم معلومات خاطئة. وهذا ما يخيب مسعاي في طرح الاسئلة. فربما كان علي ان ابدأ بسؤال اقل مباشرة في حمله على موضوع مشاعر التلاميذ من موجهيهم كأن أقول: يهمنا أن نعرف عدد المشرفين الذين يوجهون التلاميذ حقاً في المدرسة ولا نريد ان نسمي الاشخاص بل ان ما يهمنا هو صورة عامة عن سير التوجيه في المدرسة فكيف يقوم موجهك بواجبه؟ قد لا يخيف السؤال الاخير التلاميذ لكنه يفيد في طرح الموضوع ، خاصة ان هو دعم بعدد من الاسئلة المتفرعة عنه أو على شاكلته.

بعد ذلك استطيع طرح سؤال آخر، «اود أن أعرف رأيكم ببعض ما يحبه التلاميذ مما يقوم به الموجهون». ثم انتقل إلى طرح سؤال حول ما يكرهه التلاميذ من موجهيهم خاصة وانني مهدت له بصورة طيبة. فإن تركت سؤالي بصيغة عامة (الموجهون) بدل طرحه بالصيغة الخاصة (موجهك) شعر التلاميذ بحرية حقة للاجابة. أخيراً، استطيع ألتحرك صوب الجانب الشخصي من علاقة التلميذ بموجهه فأسأل عن ردود فعل التلميذ نحو موجهه. تتلقى اسئلة بهذا التسلسل والسياق اجابات تحقق اغراض التناظر ، خاصة ان انا افهمت التلميذ، بكل ما يمكن من الصيغ ، ان التقاطه للاستجواب تم عشوائياً وان

احداً لا يهتم بربط اسمه بالوقائع التي يقدمها.

ليست صياغة الاسئلة ومواجهة المستجوب بها كما اكتشفها خالد، بالامر البسيط المتمثل بمعرفة الاغراض وايصال تلك المعرفة إلى المستجوبين. بل ان العملية تتطلب عدداً من القرارات تتمثل في ما إذا كان الأفضل اتباع صيغة السؤال المباشر أم الصيغة غير المباشرة، وفي كيفية صياغة السؤال وتركيب مفرداته بحيث تجر ارتياح المستجوب وثقته وأمنه، مما يجره بدوره إلى التعاون والتفاعل.

تحليل النتائج

تذكر ان اهتمامنا الاول في هذا الكتاب بمشكلات صياغة الاسئلة وطرحها في التناظر، وبالتناظر نفسه. يستتبع الاهتمام المشار إليه عدداً من الخطوات يتعلق اولها بالمعلومات لكونها النتاج المباشر لفعل التناظر. لن يكون للوقائع التي جمعها خالد من المتغيبين اية قيمة ان لم يعمد إلى تحليلها واستنباط النمط الذي يوفر له الاجابة على المشكلة التي كانت خلف عمله كله الا وهي تخفيض حدة التغيب في الصفوف. وسوف يرى المعالج ايضاً ان الوقائع التي وفرها له مريضه عديمة القيمة ما لم يعمد إلى تصنيفها ومقارنة الاعراض المتوصل إليها من المريض بنظيرتها في كتبه وخبرته السابقة مع شتى صنوف الاضطرابات.

هناك، اذن، مراحل تعقب فعل التناظر وتتمثل اهمها في تحليل الوقائع كمحاولة لاجابة السؤال الكبير الذي حرك التناظر. يقوم الهدف الاول لتحليل الوقائع، اذن، لانجاز الغرض العام الكبير، اي لاجابة السؤال المحرك للتناظر أو لحل المشكلة التي خلقت الحاجة إلى التناظر. وكما ان الاغراض حركت الاسئلة وخلقتها فإنها تحرك تحليل الوقائع المجمعة من التناظر. ويعد وقت المناظر وجهده في جمع الوقائع ضائعين وعديمي القيمة إنْ هو لم يعمد إلى تحليل الاجابات في اطار الاغراض العامة والخاصة التي من اجلها وفي اطارها صيغت الاسئلة وطرحت.

تختلف طرق التحليل ودرجة تعقد اساليبه كثيراً . فحين يكون غرض المعالج تحليل مجموعة من التناظرات، كما هو الأمر مع خالد في دوره كمستشار نفسي للمدير يتخطى التحليل ان يكون مجرد تصنيف بسيط للوقائع المكتشفة في التناظر. يستدعي تناظر علاج المشكلة حيث تقوم عدة حوادث تناظر بمجموعات من الاسئلة على عدد من الأفراد، اجراءات دقيقة تتمثل بتركيز الاجابات على كل سؤال وتصنيفها. تنقل الرموز إلى جداول تحليل خاصة تنقل منها إلى بطاقات تحليل بطريقة الثقب المرمز للبطاقة وتخضع اخيراً للتحليل الاحصائي.

يختلف الامر بعض الشيء مع المعالج النفسي للفرد الذي عليه ان يجري تحليلاً فردياً لكل اجابة بحثاً عن المعنى النفسي العميق للمريض. ولا يستطيع المعالج ايجاد المعاني العميقة للاجابات إلا إذا أدرك الرمزية الخاصة التي يستخدمها مريض بعينه مما يساعده على طرح مزيد من الاسئلة التأكيدية التي تختبر صحة الرمز وصحة المعنى العميق المبطن للاجابة الظاهرة.

لتناظر علاج المشكلة خطواته ولتناظر العلاج الفردي خطواته التي قد تتوحد ان كان مناظر العلاج الفردي من المهتمين بالتحليل العلمي الاحصائي لجوانب الاضطرابات النفسية اضافة إلى اهتمامه بالتحليل النفسي الفردي. تتمثل الخطوات المشتركة لتناظر نوعي العلاج بالخطوات المتتابعة التالية: (١) التناظر (٢) الاسئلة (٣) الغرض العام (٤) الاغراض الخاصة (٥) الترميز والجدولة (٦) التحليل الاحصائي. اما خطوات التناظر العلاجي الفردي الصرف التتابعية فهي (١) التناظر، (٢) الاسئلة، (٣) الاغراض الخاصة، (٤) الغرض العام، (٥) اكتشاف الرمزية الفردية (٦) طرح اسئلة كشافة للرمزية الفردية (٧) التشخيص والعلاج. ولن يكون العلاج خطوة مستقلة، إذ، وكما سوف نرى، فإنه يبدأ منذ الوهلة الأولى ويكتمل مع اكتمال حوادث التناظر.

أهمية الاعداد الكافي

قد يجد من اعتاد التفكير بالتناظر كحادث منفصل غير متأثر بالاغراض الخاصة أو

الاسئلة المعدة سلفاً، صعوبة في تقدير أهمية المراحل الاولى للتناظر الناجح فهؤلاء ينجزون ذات الوظيفة بمخطط للموضوع او بمجموعة من الملاحظات كتلك التي يكتفي بها رجل يستعد لالقاء كلمة خطابية أمام حفل معين: فلا يخاطب الجمهور دون تحديد واضح للموضوع أو للغرض الا عدد محدود جداً من الخطباء. وبالمثل فإن عدداً محدوداً جداً من المناظرين يبدأ حواره مع المستجوب قبل تحديد موضوع التناظر وغرضه. لقد اوعز غرض التناظر لخالد كمهمة من قبل رئيسه «ابحث لنا عن المسؤول عن النسبة المرتفعة في تغيب التلاميذ». لا تفي معرفة الغرض العام للتناظر سواء انتقى المناظر غرضه بنفسه أم أوعز به له من قبل رئيسه. يتوقع للخطيب الذي يمشي إلى جمهوره دون اعداد أن يفشل في خطبته ما لم يمتلك قابلية بارعة على الخطابة . فلن يكون الخطيب التلقائي متأكداً من المواضيع الرئيسية التي يطرقها مما يجعله عرضة لمجابهة حالات الضيق المرافقة لفترات الصمت أو الاختناق ابان البحث عن موضوع أو كلمة او عبارة تلائم السياق والجمهور. ولسوف يعاني الخطيب الارتجالي من مشاكل التلاحق في الكلام والاستمرار في الافكار ، معاناته من البحث عن الافكار التي اقتربت من لسانه ثم افلتت. ان حصيلة الارتجال خطبة اجترارية مملة وغير مجدية . وان الاعداد الملائم شرط اساسي حاسم للنجاح في التناظر فردياً كان أم جمعياً.

والسؤال الآن يدور حول حجم الإعداد وصيغته . يرى الخطيب الخبير نفسه ان الافيد تحليل الموضوع وتحطيمه إلى مواضيع فرعية تناقش منفردة ، وترتيب ورود المواضيع في سياق التناظر الجماعي والمفردات الملائمة لهذا الجمهور أو ذاك. لا يختلف عمل الخطيب المذكور عن سرد الاغراض الخاصة للمناظر الفردي. ففي الحالين تأكيد بتضمين المحتويات المحققة للغرض العام للخطيب والمناظر كل في حقله وغرضه وباعطاء التناظر بنية وتلاحقاً كانا سيعوزانه من دون الاعداد.

الخطيب الآن اقرب لمجابهة جمهوره لكنه لم يكمل استعداده. فإذا هو اكتفى بالحديث من قائمة موضوعاته ، وجب عليه الاعتماد كلياً على محتويات تلك القوائم

ومتوافراتها ، مما يعطي اهمية دنيا للمشكلة المطروحة. إذ عليه ان ينتقي مفرداته ويصوغها في جمله عبر عمله؛ اي خطبته. يحل اغلب الخطباء المخضرمين المشكلة بتوسيع مخطط المواضيع المطروحة للنقاش. فيكتبون كلمة رئيسية أو جملة أو حتى مقطعاً بين آن وآخر وذلك ليزيدوا في تأكيد طرح افكارهم باجدى السبل. بهذه الطريقة يتحرر الخطيب من الاعتماد على إلهامات اللحظة الحاضرة ، مما يمكنه من الاشارة إلى التفاصيل وايضاح النقطة الرئيسية التي يسعى إلى ايصالها. يشابه استخدام الكلمات الرئيسية اسئلة الاستقصاء الذي يستغله المناظرون الخبراء.

٨ . الأسئلة مفرداتها وصياغتها

بدأ كل من خالد والمعالج النفسي، في الفصل السابق بتحديد غرض عام للتناظر وطوراه إلى أغراض خاصة. وكان على كل منهما أن يصوغ أسئلة سواء ليطرحها بصورة كتابية أو شفوية. يستطيع خالد صياغة أسئلته، صنيعه مع الأغراض الخاصة بكثير من العناية والحذر، فيكتب الأسئلة ويحللها الى مضامينها ويجربها على عدد محدود من المبحوثين ويعدلها في ضوء نتائج التجريب المحدود ويتوصل أخيراً الى الاستجواب بصيغته النهائية. يمكن لحسن أن يطبع أسئلته على الآلة الكاتبة لاستخدامها كموجه في كل تناظر. وإذ ان المعالج النفسي يعجز عن كتابة كل أغراضه الخاصة قبل بدء التناظر، فإنه يعجز أيضاً عن إعداد مجموعة ثابتة من الأسئلة. لذا يجب عليه تصميم بعض الأغراض وصياغة أسئلته أثناء سير التناظر. يعوض المعالج عن نقص وقت الاعداد بالتدريب المكثف خاصة وأن نوع التناظر الذي يمارسه أميل لأن يتكرر من مريض لآخر. فإن استطاع المعالج ملاحظة آثار «ما يقول» في مرضاه ومستشاريه، تحسنت أسئلته عبر معاناته وخبراته .

يكون المعالج، في اطار مشابهتنا للتناظر بمخاطبة الجماهير كالخطيب الذي يدعو الجماهير للأخذ ببعض الملاحظات، يتوقف نجاحه على خبرته ومعرفته بالموضوع، وأيضاً على درجة قدرته في فهم مبادىء مخاطبة الجمهور وإجادة تطبيقها. غير أنه يبقى من الصعب جعل خطبته بمستوى جدوى نظيرتها لخطيب توفرت له فرصة عريضة لاعداد

الخطبة ومراجعتها. كذلك الأمر بالنسبة للمناظر، إذ تشير التجربة والأبحاث العلمية أنّ من يسلح نفسه من المناظرين، بمجموعة من الأسئلة أجيدت صياغتها أقدر من نظيره الذي لم يكترث باعداد الأسئلة المذكورة، على التواصل مع المستجوب المريض وأميل لسحب ما يريد منه من وقائع. أما المناظر الذي لا يوفر لنفسه وقتاً للتخطيط، والذي لا يستطيع أن يعرف محتوى التناظر مسبقاً فتكون مهمته صعبة تماماً. وقد يزيد احتمال نجاح تناظره إنْ هو عرف مبادىء صياغة الأسئلة وامتلك خبرة في صياغة الأسئلة بصورة تتلاءم وموضوع الأسئلة.

كتب هذا الفصل لتوجيه المناظر الذي يعرف مسبقاً أهدافه وأغراضه من التناظر والذي يستطيع كتابة أسئلته طبقاً لتلك المعرفة، كما يخدم توجيه المناظر الذي يعتمد على الأسئلة الارتجالية. وبالرغم من أننا نؤكد على أهمية التخطيط المسبق فإن مبادىء صياغة الأسئلة وأساليب تلك الصياغة لا تقل أهمية بالنسبة للمناظر الذي يصوغ أسئلته ارتجالياً خلال التناظر.

وظائف الأسئلة

يهدف السؤال أول ما يهدف الى ترجمة الأغراض الخاصة الى صيغة يمكن ايصالها إلى المستجوب بأقصى درجات الفعالية. وكما رأينا من قبل، لا تصاغ الأسئلة الفعالة الا بعد أن تحدد الأغراض الخاصة بشكل جيد واضح وكامل. على الأسئلة لكي تحقق أغراضها، أن تحمل الى المستجوب فكرة أو طائفة من الأفكار منبثقة عن الأغراض وأن تجر استجابات تسلم نفسها للتحليل والتفسير مما يؤشر تحقيق الأغراض.

للأسئلة وظيفة رئيسية ثانية علاوة على وظيفتها الأولى. لقد أكدنا في الفصلين الثاني والثالث أهمية دفع المستجوب للاسهام في التناظر، كما أكدنا أهمية الجو النفسي الذي يعمل على تقوية العلاقة بين المناظر والمستجوب على أساس من التواصل الحر بينهما. يتوقف نمط التفاعل الذي يحققه المناظر، إلى حد كبير، على نوع الأسئلة التي

يطرحها. إذ تستطيع الأسئلة المصاغة بمهارة أن تسهم كثيراً في مساعدة المناظر وتوجيهه لخلق الدافع الى التناظر لدى المستجوب. أما إذا صيغت الأسئلة بحيث تزعج المستجوب وتثير ردود فعله العدوانية عجزت مقاربة المناظر عن تحقيق مبادرة علاقة تفاعلية واعدة، وشلت فاعليتها بحيث تعجز عن أن توفر الأساس المكين للمناظر في الحصول على وقائع تستجيب لأغراضه وتساعده في مهمته لخلق الدافع على التناظر لدى المستجوب.

قرارات في صياغة السؤال

ما هي بعض القرارات اللازمة لاعداد أسئلة تلائم الغرض المزدوج المتمثل في تحقيق أغراض التناظر وتحريض الدافع اليه؟ تتضمن القرارات المذكورة ثلاثة أنواع. هناك أولاً مشكلة الانتقاء الفعلي للمفردات إذ علينا أن نصوغ سؤالنا بحيث يفهمه المستجوب، وأن يعني السؤال له ما أردنا له أن يعني، وهذا، كما سوف نرى، ليس مجرد مسألة مفردات بالرغم من أهمية المفردات لذلك.

يتركز القرار الثاني في مشكلة السؤال المغلق مقابل السؤال المفتوح. يعرف كل من تعرض للاختبارات الموضوعية الفرق بين الصيغتين، فهناك أسئلة تترك للمفحوص حرية اختيار رديف من أربعة مرفقة بالسؤال، وأسئلة تترك له حرية تقديم إجابة من فكره ومفرداته. يواجه المستجوب في التناظر الارتجالي بنوعي الأسئلة. يتعرض التناظر لنقائض مفجعة ان ركز المناظر صيغه بواحدة دون أخرى.

والقرار الثالث هو ما جابه نائب رئيس المدرسة خالداً عندما سأل نفسه « إنْ سألت التلاميذ ماذا ترون في الموجه ؟ » تراجعوا وامتنعوا عن الإجابة. تقوم المشكلة في انتقاء صيغة السؤال المباشرة مقابل صيغته الجانبية. وهناك بالفعل درجات «للمباشرة» و « للجانبية » في طرح السؤال وتتباين كثيراً الوظائف التي تحققها الجانبية في طرح السؤال. سنتحدث في هذا الفصل، بصورة رئيسية، عن انتقاء مفردات السؤال تاركين مشكلتي اغلاق السؤال مقابل فتحه ومباشرة طرحه مقابل جانبيته الى فصل لاحق.

اللغة والمفردات

يقوم المعيار الأول لانتقاء اللغة في تصميم أسئلة الاستقصاء عموماً والتناظر خصوصاً في جعل المفردات وتركيبها توفران أعظم الظروف للتواصل الدقيق والكامل للأفكار بين المناظر والمستجوب. فعلى لغة التناظر أن تخضع أو تتوافق مع المفردات المشتركة بين طرفي التناظر. لا تلزم فكرة « المفردات المشتركة » المناظر على استخدام لهجة المستجوب وطريقته في صياغة الجملة وأسلوبه في التأكيد. فكل ما نريده من مبدأ المفردات المشتركة أن تكون لغة المناظر مفهومة من المستجوب بالرغم من أن المستجوب نفسه ربما قد يكون عبر عن ذات الفكرة بصورة مختلفة. وليست هناك حاجة لتقديم اجابات المستجوب بتعبير المناظر بل إن الحاجة الوحيدة تقوم في أن يفهم المناظر التعابير المشار إليها. تعد المفردات وأسلوب التعبير مشتركين إن كان ثمة بينهما أساس مشترك للفهم.

مجال اللغة المشتركة

يتباين حجم اللغة والمفردات المشتركة في أي من مواقف التناظر وذلك تبعاً لخصائص الافراد المشاركين في التناظر، فيكبر حجم المفردات المشتركة لفردين رفيعي التدريب وشديدي التخصص كالمعالجين النفسيين والأطباء والمحامين. علاوة على ذلك تشمل اللغة المشتركة في الحالات السابقة أغلب مفردات طرفي التناظر خاصة في موضوع تخصصهما . لكن يحدث أن يسهم في التناظر شخصان بلغة مشتركة ضعيفة تماماً مما يجعل أساس التفاهم والتواصل واهناً كلياً. افرض، مثلاً، أن مثقفاً تربىٰ في المدينة كلياً قد رشح نفسه لمنصب سياسي. قد يجد هذا المثقف نفسه يسيرّ معركة انتخابية تستغرقه في حديث عرضي مع أناس نشأوا في أوساط مختلفة تماماً. تصور مرشحنا يحاور ابن الأقلية لم يصرف في المدرسة الابتدائية سوى سنتين فحسب. لن يكون تداخل المفردات وتشاركها بين المرشح وابن الأقلية الا صغيراً جداً أو معدوماً.

ما العمل عندما يحكم بعدم كفاية اللغة المشتركة بين طرفي التناظر؟ يتمثل أول

الحلول بزيادة مفردات أحد المناظرين الرئيسيين وهو أمر صعب تماماً بالنسبة للمستجوب لذلك فإن على المناظر أن يحاول شرح تعابيره بلغة يستطيع المستجوب فهمها. فإذا ما طرح المناظر مفردة أو مفهوماً وأحس ببرود رد المستجوب بادر الى القول سأحدثك قليلاً عن فكرة «التطهير النفسي» وينطلق يوضح للمستجوب بأسلوب بسيط مشخص المقصود بالتطهير النفسي. من السهل والمألوف رفع منسوب اللغة المشتركة لطرفي التناظر معاً بتوسيع التناظر بحيث تشمل مفردات يألفها المستجوب، فهناك الكثير من المواقف التي يجد المناظر نفسه فيها وجهاً لوجه أمام مستجوب يعاني مشاكل لا يعرفها المناظر لأنه لم يعانها، ففي تلك الحالة، على المناظر، وقبل أن يدخل فعل التناظر، أن يصرف جهداً كبيراً، للتعرف على المشاكل التي تطرحها بيجتماعية المستجوب وتشكل أطر استناده الفكري ويتعلم المفردات الدالة على المشاكل المذكورة. ولا بد في كثير من الحالات أن يكرس المناظر وقتاً طويلاً يتدرب فيه على زيادة فهمه للغة الناس الذين يعمل على مساعدتهم وعلاجهم.

تتمثل بعض المخاطر في الافراط بتبسيط الفروق اللغوية بين طرفي التناظر. لا يقتصر الحل على مجرد تعلم المناظر مفردات المستجوب ومستواه اللغوي، بالرغم من جدوى الاجراء في بعض الظروف، خاصة إن دار الأمر حول بعض المفردات أو التعابير التي يستخدمها المستجوب. فليس على المناظر أن يقلد المستجوب إذا كان هذا الأخير ضعيف القدرة في الصرف والنحو أو كان يستخدم لغة قبيحة أو خشنة أو كانت لهجته محلية. قد يفهم المناظر انْ قلد المستجوب بتلك الصورة لكنه، وهو الأميل، قد يغيظ المستجوب لاحساس الأخير بأن المناظر يقلده ليسخر منه، مما يقلب وضع الأمر الى توقف التناظر وكفه. تقوم النقطة الأساسية هنا في أن للمستجوب حول لغة المناظر ومفرداته بعض التوقعات التي تتوقف على شخص المناظر والمكانة التي يشغلها. تلائم بعض صيغ التعابير الدور الذي يلعبه المناظر، في حين تبدو تعابير أخرى خارجة عن سياق الدور المذكور إن لم نقل سيئة تماماً.

وخلاصة الأمر، للغة في التناظر أهميتها القصوىٰ. لذلك يجب أن تكون مشتركة

بين طرفي التناظر، مفردات وأسلوباً. ولا يعني التشارك التقليد أو المحاكاة، بل الفهم المشترك.

اللغة والتعاطف

تلعب اللغة دوراً اضافياً في التناظر فتوفر دلالات لكل من طرفيه مؤشرة لكل منهما شخصية الآخر وطبيعته .فاللغة التي يتكلمها المناظر توحي للمستجوب بأن الأول يشابهه أو يختلف عنه . فإذا تكلم المناظر والمستجوب «ذات اللغة » كانت لهما نفس التجارب لنشوئهما في نفس الوسط البيجتماعي مما يجعلهما أميل لأن يفهما الواحد الآخر. يوسع بعض خبراء التناظر النقطة الأخيرة ليوصلوها لما سبق واعتبرناه نتيجة غير منطقية أي لدفع المناظر الى محاكاة لغة المستجوب في كل الظروف والأحوال ليكون مفهوماً من الأخير. صحيح أن على المناظر أن يعدل لغته ويوسع مفرداتها وأساليبها لتقترب من لغة المستجوب لكنه لن يقوى على المحاكاة التامة للمستجوب الا إذا أنكر ثقافته وتربيته وأصوله وهو أمر ينزله في عين المستجوب ويجر الى كف فعل التناظر.

ثم أننا واثقون أو مقتنعون أن أساس التواصل المجدي لا يقوم في مشابهة المناظر للمستجوب بل في شعور المستجوب أن المناظر يتعاطف معه. ينجم عن هذا الاعتقاد أن الصفة الأساسية تقوم على قدرة المناظر على فهم المستجوب وتجاربه ومشاعره وهو أمر تحققه الأساليب التي شرحت وطرحت في فصل سابق.

افرض، مثلاً، أن مستجوباً لهج ببعض الصعوبة عبارة مفككة تؤشر مشاعره أبان أزمة عاناها، وأنه صمت متسائلاً عما إذا كان قد استطاع نقل تلك الأفكار المعقدة، وأنه قبل أن يتأكد من ذلك كان يحس ألماً مراً بسبب احساسه بالعجز عن التعبير أو القصور فيه. على المناظر لاطفاء نأمات الخيبة والقصور في المستجوب ولوقد مشاعل الثقة والقدرة فيه أن ينطق عبارة توجز تبصره وفهمه مما قاله المستجوب فيرتاح الأخير ويتابع الحديث بتأثير دافع متعاظم بسبب التعزيز الايحائي لما فعله.

مستوى اللغة في صياغة الأسئلة

تغدو المساومة على مستوى اللغة أمراً لا مناص منه عندما يضطر المناظر إلى صياغة أسئلة يوجهها الى فئة متباينة من الناس. يقوم الحل في استخدام لغة تفيد في نجاح التواصل مع أقل الفئات المعنية تنميقاً لغوياً، وذلك دون الوقوع في مطبات المغالاة في التبسيط والتصنع. يقيم النزول بصياغة الأسئلة الى مستوى المستجوب مصاعب في تبسيط المفردات والأفكار. تقع المصاعب المذكورة في التناظر الوقائعي كما تقع في التناظر العلاجي خاصة، إذ يكون المناظر معالجاً نفسانياً أو مرشداً اجتماعياً أو مربياً كبيراً في حين يتراوح المستجوب بين شخص بمستوى ثقافة المناظر وبين شخص لم يستطع متابعة السنة الأولى الابتدائية أو أميّ، هذا ناهيك عن الفرق في القدرة العقلية، إذ كثيراً ما يضطر المناظر الى استجواب ضعاف العقول والفصاميين والارتيابيين الذين تتعارض أعراض اضطرابهم وهدف التواصل التفاعلي في التناظر.

تنعكس عمومية مشكلة اللغة في كتابات علم النفس بكل فروعه وخصوصاً في علم النفس العلاجي والاجتماعي. تؤكد التقاليد والنصائح في الحقلين الأخيرين ضرورة تبسيط اللغة. لكن من الضروري أن نلاحظ هنا أن الهدف هو تبسيط اللغة بحيث يفهمها المستجوب وليس لمجرد التبسيط. ربما، إنْ نحن أخطأنا غرض التبسيط وقعنا في خطأ المغالاة فيه وما يجره من مخاطر على التناظر واستمراريته وتواصليته. لأن المستجوب سرعان ما يوقع المغالاة في التبسيط في اطار الهزء به أو الاستخفاف بموقعه الثقافي والذهني فيتوقف عن التناظر المجدي بدفاعية أقل ما يقال فيها آنها تشوه الوقائع وتفسد التناظر وأغراضه لافسادها دافع المستجوب للتواصل وتوقعاته عن المناظر ودوره.

يخلق السؤال الذي تتخطى مفرداته وأفكاره أفهام المستجوب مشكلتين تتمثل أولاهما في صعوبة التواصل والتفاهم بسبب عدم فهم المستجوب لما يقال. أما الصعوبة الثانية فتتعلق بالدافع الى التواصل. فقد يحس المستجوب، في مجابهته لمصاعب اللغة، ثغرة من الفهم تفصله عن المناظر مما يدفعه الى التفكير أو إلى الإحساس بأنه إنما يتحدث

إلى شخص لن يستطيع فهمه والتعاطف معه قط. إذا حدثت تلك المشاعر من جانب المستجوب ضاع الدافع الرئيسي الى التناظر وتوقف فعله.

ولا تقل مخاطر المغالاة في التبسيط جدية عن نظيرتها في عدم فهم المفردات والأفكار. يستطيع المستجوب المنمق فهم سؤال غولي في تبسيطه لكنه قد يقاوم ذلك السؤال لعدّه سُبةً من جانب المناظر لقدرته العقلية ولفهمه. لنستعر مثالاً من بن[1] يقبله شخص من عشرة: «كيف تشعر حول ضريبة الدخل، أي كمية المال الذي تدفعه للدولة على الدراهم التي تجمعها كل سنة؟ «أما» التسعة أعشار الباقية» من الناس فيشعرون أن إيضاح السؤال لهم بتلك البساطة نزول لأقدارهم وشتيمة لشخصهم.

اطار الاستناد

كتب هوايتهيد[2] مرة: «أن اللغة غامضة دوماً بصدد المقترح الدقيق الذي نشير اليه». يقوم السبب الأساسي في غموض اللغة في كون كل فرد يفسر الكلمة المكتوبة أو المروية في اطار تجربته الفريدة ووجهة نظره الخاصة مما يجعل المعنى الذي يرشقه الفرد بالتواصل بدرجة ما «معناه»، الفريد الخاص الذي لا يشارك الآخرين فيه. يكون غموض التواصلات اليومية، متقطعاً في كثير من الأغراض العملية يفرض عدم تجاهل عبارة هوايتهيد، فللناس الذين يتناولون تلك التواصلات قدر كاف من التجارب المشابهة مما يجعل المعنى المستنبط منها واحداً تقريباً. فإن نحن دعونا شاباً صغيراً إلى المقهى للعب الزهر، كانت الحظوظ جد ضعيفة في الا يفهم الشاب الصغير ما نقول. فالمقهى ولعب الزهر في مجتمعنا رمز معروف من قبل جميع الناس في المدن والقرى ومن جميع الأعمار والأجناس. إلا أن العبارة ذاتها قد لا تعني شيئاً لسائح تصادفه أمام التكية السلطانية يتقفى آثار الأقدمين.

---

(1) The Art of Asking Questions, Princeton Univer, Press., Princeton, 1951.

(2) Alfred N. Whitehead, Process and Reality, Macmillan, N. Y. 1929.

أطر الاستناد الفردية

تتمثل النقطة الضرورية بصدد اطار الاستناد في أن كل فرد، يتلقى التواصل، ويفهم المعلومات ويفسرها في ضوء تجاربه الخاصة الماضية والتي تحمل على موضوع التواصل. تعرف العملية بأنها توفير للسياق مما يعطي للتواصل معانيه. فالتواصلات تتباين بمقدار التفسير الذي تتطلبه من متلقيها. وكلما ازداد المثير غموضاً وتجزئة كلما مال الفردللركون إلى الخاص من تجاربه وإلى وجهات نظره الفردية واتجاهاته المتميزة وذلك لكي يوفر المعنى للمثير المطروح.

افرض أننا نلتقي أحد معارفنا في الطريق ونحييه بالعبارة المألوفة « كيف الأحوال ؟ » فإن سؤالنا التقليدي لا يضع بين يديه أي إطار استنادي خلاف الدعوة لكي يستجيب بعبارة عامة مؤشراً راحته أو عدمها. وعلاوة على ذلك فإننا لن نستطيع أن نعرف من تفسيرنا لاجابته «ماشي الحال» أو « الحمد لله » أو « نص بنص » ما إذا كان يجيب عن مهنته أو عن زوجته أو حتى عن عدم ربحه في اليانصيب بعد توقع مفرط للربح. فالرجل المشار اليه يستخدم اطار استناده، الخاص لإجابة سؤالنا، ولن تكون حظوظنا كبيرة في فهم ما ينوي وصفه في اجابته .

يطرح اطار الاستناد في بعض الحالات في سياق الأدوار المتخصصة أو في اطار علاقات الدور بين المتواصلين بحيث يكتسب مثيراً في غاية العمومية، وكالذي أشرنا إليه من قبل، خصوصية تامة في الاطار المذكور. فافرض أن نفس السؤال: «كيف الأحوال» قد سأله الرجل للمشرف عليه في العمل، فإن علاقات الدور والدور المتخصص للرجل والمشرف يعملان فوراً ودون قصد على تخفيض الغموض الى حدوده الدنيا. فالأدوار وعلاقات الأدوارتوفراطاراستناد مشترك يجعل المشرف يفهم ما يقصده الرجل الذي بدوره يفهم اجابة المشرف في نفس الاطار ومهما كانت عامة أو غامضة. فالرجل يسأل المشرف عن تقييم الأخير لعمله وعندما يرد المشرف إنما يقوم الرد في عمله. والاثنان يفهمان ما يقال ويتواصلان جيداً.

غالباً ما تسيطر على المستجوب حاجاته المباشرة الراهنة مما يدفعه الى تفسير كل شيء في إطار تلك الحاجات ، وذلك لأن تلك الحاجات تجلب اطار استناد المستجوب وتطغى عليه. فالوالد الذي سحب ابنه الى جبهة القتال يعجز عن التحدث عن أي أمرسياسي إلا في اطار المخاطر المحيقة بابنه. والعامل الذي يمرمره مشرفه في العمل يجد نفسه يقحم مرمرته في كل حوار حول العمل والعمال والمعمل.

استخدم الغموض في الروائز الاسقاطية المستخدمة في التشخيص النفسي عن عمد لاطلاق أطر الاستناد المميزة للمبحوثين. يعرض الرواز على مبحوثه مثيراً «جُعِل غامضاً عن قصد» . من مثل عبارة مجزأة ، أو قصة ناقصة ، أو صورة مطموسة المعالم . ويسأل المبحوث وصف الصورة وإكمال الجملة أو القصة. يجد المبحوثون أنفسهم، في اتمام المهمة، مضطرين للركون الى تجاربهم واتجاهاتهم وذلك لكون المثير المعروض مجزأ ولا يكتسب المعنى إلا في اطار مراحل التجربة الخاصة للمبحوثين أنفسهم.

اطر استناد عريضة

كنا نتحدث حتى هذه اللحظة عن أطر الاستناد الفردية. إلا أن أطر الاستناد التي نجابهها في كثير من مواضيع التواصل أميل لأن تكون من طبيعة وطنية أو أقليمية ترجع إلى كل أبناء الوطن أو إلى فئات فرعية فيه . فلن يتوانى ابن بيروت أو طرابلس عن عد « الروشة » صخرة للانتحار وشارعاً تعمره الملاهي العصرية الأنيقة. الا أن ابن عنجر وابن بيروت يختلفان كثيراً في فهم كلمة الأنوار المتقطعة أو المتلاحقة.

قد يكفي الشرح السابق لامدادنا بتعريف للمقصود باطار الاستناد، وبتمكيننا في نفس الوقت من عد مفهوم اطار الاستناد الذي يحمله الفرد الى حادثة التناظر التواصلية عاملاً نفسياً أساسياً في تحديد عملية التواصل والمعاني التي تتبادل فيها. أما وقد عرفنا اطار الاستناد وتحققنا من أهميته، فلنلتفت الى دوره في حادثة التناظر. لهذه المشكلة عدد من الاجابات .

تفسير الاستجابة. قد ترغب في تحديد اطار الاستناد الذي من خلاله يرد المستجوب على الأسئلة التي تطرح عليه بحيث يمكن تفسير اجاباته في ضوء اطار استناده. غالباً ما يستوضح المناظر المستجوب سبب شعوره حول موضوع بعينه، وذلك لتأكيد اطار الاستناد الذي يستخدمه المستجوب.

دعنا نفترض أننا ننجز دراسة بصدد رأي الناس في التعليم الثانوي الخاص، كرديف أو كبديل للتعليم الثانوي الرسمي أو الحكومي. دأبت وسائل الاعلام بالاشارة الى عجز المدرسة الثانوية عن تقديم الاثارة الكافية للناشئة وقد عمد أكثر الأهل الى دعوة الناس لاقامة مؤسسات تربوية خاصة تكون قادرة على اثارة اهتمام الأولاد وشغلهم بحيث يفضلون الاثارة التي توفرها المدرسة بصفوفها وملاعبها على نظيرتها في الشوارع ونوادي المنعطفات. تهدف دراستنا فيما ترمي الى تحقيقه اكتشاف ما اذا كان كل هذا الضجيج مؤثراً في نظرة الناس الى المستقبل التربوي للبلاد وللثانوية الحكومية ضداً على الثانوية الخاصة. لذلك فإننا نطرح السؤال: ماذا ترى بشأن اقامة المزيد من الثانويات الخاصة، وبالاعداد الكبيرة من متسربي الثانويات الرسمية في الشوارع العامة، وبالأعمال العدوانية التي يرتكبونها؟ قد يجيب نصف المبحوثين بأنه قد قام الكثير من تلك المدارس، وتجيب عشرة بالمائة منهم أن قليلاً من المدارس الخاصة قد قام فعلاً، أما الباقون فقد يقولون بأن عملية فتح الرخص قائمة بشكل معقول. هل نقول مع الاجابات بأن نصف الناس قد تأثروا بآراء التربويين والرسميين وأنهم تبعاً لذلك يعدون الأمر مشكلة تربوية سيئة؟ لكننا إنْ نحن سألناهم عن الذي جعلهم يفكرون بتلك الصورة، اكتشفنا أربع أشكال منمطة لأطر الاستناد هي: (١) مستقبل الحالة التربوية برمتها كما هو الأمر مع من يرد « اقرأ انهم اقاموا كثيراً هذا العام وان عليهم ان يتوقفوا عن منح اية رخصة في العام المقبل، وهو ما يعني كارثة تربوية مؤكدة ويتطلب من المسؤولين التربويين، خلافاً لباقي الناس، درءها (٢) تدهور الاخلاق، فلو لم يتقاض التربويون كل تلك الأموال لما بطروا

وانحرفوا (٣) عجز الثانوية الرسمية والمؤسسات القائمة عليها عن تقديم الاثارة الكافية داخل الثانوية الرسمية (٤) اما الرابع فيتضمن مكانة المرء كمعلم قادر على البذخ (يقبض راتبه وليس له مورد سواه وينظر إلى الموظف الذي يملك مدرسة ثانوية خاصة فيراه يبذخ ويجنح) .

نخلص الى القول إلى أن أي تفسير دقيق للاجابات التي وفرتها الدراسة لن يحصل إلا إذا أقيم في خلال اطار الاستناد الفكري للمبحوثين .

مراقبة الاجابات

تفرض طبيعة أية دراسة على الباحث أن يكون على علم ووعي تامين باطار الاستناد الذي يستخدمه المبحوثون ، وعلى أن يكون قادراً على توجيهه الوجهة التي يريد . فقبل أن نصرف الوقت لكشف اطار استناد المبحوث ، وقبل أن نحاول تأكيد اطار كل فرد ، فإن علينا أن نكون على ثقة من أمرنا ان المبحوث يستخدم ذات اطار الاستناد الذي نستخدمه نحن عند تصميمنا لأسئلتنا . علاوة على ذلك ، إذا كنا نتحدث الى عدد من المبحوثين ، فإننا نريد أن نكون على ثقة بأن كلاً منهم يرد على السؤال من ذات اطار الاستناد المميز لهم جميعاً مما يجيز مقارنة اجاباتهم . فإن نحن أضفنا لدراستنا السابقة سؤالاً حول تكاليف العملية التربوية ، فإننا نريد أن نثق بأن المبحوثين الذين نوجه إليهم السؤال يفكرون بذات العوامل الأساسية عندما يستخدمون كلمة « تكاليف العملية التربوية » .

أساليب مراقبة اطر الاستناد

كيف نراقب اطار الاستناد الذي من خلاله يرد المبحوث على السؤال أو كيف نثق أننا نفهم اطار الاستناد الذي يستخدمه المبحوث؟ يبدو أن ثمة ثلاثة احتمالات ؟

تعلم اطار استناد المستجوب . نستطيع طرح سؤال يفيد في كشف اطار استناد المستجوب ونعمد إلى تفسير الاجابة في اطار اجابة السؤال الكاشف . هب ان والداً يرغب

في أن يعرف شعور ابنه من معلمه وهو يرغب أيضاً أن يعرف السبب او الأساس او اطار الاستناد الذي يستخدمه صغيره لتقييم مشاعره نحو معلمه. فيقيم الوالد التناظر التالي مع ابنه:

الوالد: كيف تحب معلمك الجديد؟

الصبي: يا لله ما ألطفه فكل الأولاد يحبونه.

الوالد: هذا حسن. لماذا كل الأولاد يحبونه؟

الصبي: إنه سهل لا يطلب الينا القيام بوظائف صعبة. فلقد أمضينا كل بعد ظهر أمس في الملعب ولم يطلب منا لا تهجئة ولا قراءة. خلافاً للمعلم احمد الذي ترك فلم يكن يتساهل قط في التهجئة أو القراءة أو النحو والصرف.

نرى من الحوار السابق أن الصبي يحب في معلمه تراخيه. قد يعمد التلاميذ الجديون الى تقييمه في اطار مهاراته التعليمية، وقد تحاول فئة من الأولاد الاكتفاء بمظهره الخارجي.

الأغلب أن يهتم المناظر باطار الاستناد الفكري الذي يستخدمه المستجوب سواء كان المناظر وقائعياً أم علاجياً، إذ ان أية خطوة ينحوها الباحث أو المعالج تتوقف على ما يراه في اجابة المستجوب ولن يكون ما يراه في اجابة المستجوب دليلاً على ما يعينه المستجوب حقاً ان لم يفسر في اطار الاستناد الذي من خلاله رد المستجوب على المناظر.

الاشارة إلى اطار خاص

هناك طريقة ثانية لمراقبة اطار الاستناد تقوم في ادخال جانب منه في صيغة السؤال. فيتعلم المستجوب اطار الاستناد كجزء من السؤال المطروح. نقول للمستجوبين في دراسة معمقة لاضطرابات التلاميذ في المدرسة الثانوية، مثلاً «كيف تمشي اموركم يا قوم هذا العام، أعني تربوياً»؟ قصد من عبارة اعني تربوياً اعلام المبحوث لاستخدام اطار استناد تربوي تعلمي في اجابته للسؤال، وليس اجابته من الناحية الصحية، أو غيرها مما

قد يطرأ على ذهنه. والمعالج الذي يقول لمريضه « كيف تمشي امور الاسرة الآن، اعني بينك وبين فاطمة؟» يسبق مستجوبه فيحدد له اطار التفكير والاجابة مما يعطي التفاعل التبادلي الوجهة التي يرغبها المناظر.

انتقاء اطار استناد فكري

قد يستخدم سؤال مثير به اطار استناد عام تفهمه كل فئة المستجوبين لتوجيه الاطار الفكري الاستنادي لهم وابسط الامثلة على هذا الأسلوب هو سؤالك الناس « هل تعتقدون ان من الواجب اغلاق كل المدارس الخاصة وابدالها بالرسمية في هذه البلاد ». تخصص عبارة « في هذه البلاد المقصود بالسؤال وتحدد اطار تفكير المدروسين ومراقبته». وأفرض أن معالجين نفسيَين التقيا في ممر احد المصحات العقلية فسأل أحدهما الآخر « كيف تسير امور السيدة علياء »؟ واضح أن السؤال يشير إلى الحالة النفسية والعقلية للسيدة المذكورة وليس إلى حالتها المالية أو العائلية. لا يعد استخدام اطار الاستناد بهذه الصورة اسلوباً، بل أنه تعرف او اعتراف من جانب المناظر في ان اطار الاستناد الفكري واحد للمناظر وللمستجوب مما ينفي الحاجة إلى مراقبته.

عوائق المراقبة

يتبعث عدد من الصعوبات والمشاكل لدى محاولتنا فهم اطار الاستناد الفكري للفرد ومراقبته. تغدو المراقبة مستحيلة تقريباً إذا كان المستجوب عرضة لتوتر انفعالي حاد بالنسبة للموضوع المطروق، ذلك لأن التوتر الانفعالي يقوي في الفرد المنفعل احد الاطر بحيث يجر الى اغفال اي اطار آخر حتى ولو صيغ السؤال بقصد نفي الاطار القائم.

يذهب المريض الى المعالج النفسي للأسرة لشعوره بالاعياء ولمعاناته من آلام مراقبة عامة. يرسله المعالج إلى طبيب لفحصه بعناية بالغة ثم يقول له بعد قراءة تقرير الطبيب، احمد، انت تعرف انك لست صغيراً كما كنت، وليس لديك أي شيء سوى انك تقسو

على نفسك في العمل. ليس فيك أي مرض، أما إذا لم تهادن نفسك قليلاً فقد يغدو الأمر خطيراً.

وفي اليوم التالي يقترب من أحمد مناظر ينتمي لادارة المدرسة يخبره أنه تم اختياره عشوائياً كجزء من عينة سوف تناظر سعياً من المدرسة لتحسين احوال التلاميذ. ما حظوظ ان تزحف نصيحة المعالج النفسي بأن أحمد يقسو على نفسه في العمل المدرسي الى واجهة التناظر وان تتكرر بالحاح عنيف؟ قد يتغلب اطار الاستناد المذكور على كل اطار آخر خلاف ما كان سيحدث لو استجوب احمد قبل يومين من نصيحة المعالج النفسي له.

يسمح، لحل هذا النوع من الاشكالات للمستجوب باطلاق اجابة كاملة في اطار استناده الفكري الخاص المسيطر. ثم يعمد الى سؤاله عن الأشياء الأخرى التي تجعل من المدرسة الرسمية مكاناً أفضل لاعداده التربوي.

مشاكل اطار الاستناد في مفردات السؤال

إن القول بوجوب قولبة اسئلة التناظر بلغة المستجوب صريح وواضح، إلا أن صياغة الاسئلة بحيث تراعي اطار الاستناد الذي يحمله المستجوب الى الموضوع المناقش أمر يوازي القول السابق أهمية ويتخطاه في الصعوبة كثيراً. مع هذا، يجب على المناظر أن يقدم كل موضوع بطريقة المستجوب لما هو ملائم او مناف للموضوع المناقش. فلا يجب لنقل موضوع النقاش عبر الاسئلة اي من سؤال لآخر، ان يحقق معايير المناظر في المعقولية والمنطق فحسب بل وأيضاً نظيرتها لدى المستجوب، مما يجعل اطار الاستناد بعد آخر على المناظر أن يبدأ به من النقطة التي يبلغها المستجوب.

يقدم بانكروفت وويلش مثالاً لما يحدث عندما يختلف اطار استناد المناظر عن نظيره لدى المستجوب. وجد الباحثان ان سلاسل الاسئلة التي استخدمها مكتب الاحصاء لحساب عدد الناس في سوق العمل قد خفض عدد المستخدمين كثيراً. فعندما سئل العامل «هل قمت بعمل مدفوع الأجر اومربح في الاسبوع الماضي؟ اجاب العامل في

اطار ما عُدّ فعالية رئيسية . فلقد عد طلبة الكليات انفسهم تلاميذ حتى ولو كانوا يعملون بعض الوقت. وتحدثت النساء اللواتي قمن بالطبخ والتنظيف المأجورين عن أنفسهن كربات بيوت. وقد حل الاشكال المذكور بتعديل صيغة السؤال بحيث يبدأ المستجوب بتحديد تصنيف نفسه، رئيسياً وقانونياً. ادّى التعديل في صيغة السؤال الى رفع عدد القوة العاملة بمليون شخص أو أكثر.

حمل الأسئلة

ان حمل السؤال على الموضوع المناقش من وجهة نظر المستجوب عامل لا يقل أهمية عن اطار الاستناد الفكري، بل يرتبط به أو ينحل فيه.

أشرنا في مناقشتنا لدوافع المستجوب للتواصل في الفصل الثاني الى أن واحداً من القوى الدافعة الرئيسية ينجم عن ادراك المستجوب بأنه، باسهامه في التناظر، انما يتحرك صوب تحقيق بعض أهدافه، وكما أشرنا الى الأمر هناك، فإن المستجوب قد يشعر أنه بتعاونه مع ذوي الشأن قد يجر لنفسه تحسيناً في مواقع عمله. وكذلك الأمر بالنسبة لمستجوب في دراسة لسبر الرأي العام فقد يحس أن تغيره عن اتجاهاته انما يؤثر في سياسة الحكومة في الوجهة التي يرغبها. ولا تختلف حال المريض المستشير عن حال سابقيه، فسواء حمل الى المعالج أم أتى اليه بارادته، فإنه يعتقد أن ذلك سيجر له تحسناً في اوضاعه العائلية أو الشخصية أو غيرها.

يحدث أن يدرك المستجوب ان سؤالاً خاصاً لا يحمل على الموضوع المناقش أو لا يلائم اهداف التناظر وأغراضه، مما يعمل على تخفيض دافعه للتناظر، الأمر الذي يخلق جانباً سلبياً لربط المستجوب ادراكاته بأغراضه في موقف التناظر. يثير ادراك المستجوب بعدم حمل السؤال على غرض المناظر الشكوك وعدم الثقة ويدفعه الى كف التناظر. لهذا السبب يجب على المناظر ان يعمل جاهداً لصياغة سؤاله بحيث لا يجد المستجوب مناصاً من ادراكه متوافقاً مع أغراض التناظر وأهدافه.

أشرنا من قبل إلى أن المناظر غالباً ما يجد نفسه مضطراً، وذلك عندما يريد ادخال موضـوع جديد الى التناظـر، أن يكرر عرض اغـراض التناظـر ويشرح كيفية ملاءمـة الموضوع الجديد للأغراض المكررة او المؤكدة. قد تعوض جهود المناظر الأخيرة نقصاً ربما يكون قد تركه في صياغة اسئلته الخاصة، لأن صياغة السؤال، إنْ اجيدت، تجنب ضرورة اعادة شرح اغراض التناظر. يتمثل المبدأ الهام هنا في ان ادراك الحمل الذي يكون حاسماً في تناظر المستجوب او كفه عنه انما هو صيغة خاصة من صيغ اطار الاستناد.

يتولد الإحجام عن التناظر بسرعة مذهلة عندما يفشل المستجوب في اقامة علاقة وظيفية بين سؤال ما وادراكه الخاص لأغراض التناظر. فقـد يتـوقف من كان يتحـدث بحرية عن علاقته بزوجته وعن ظروف حبهما الأول عن التناظر كلياً اذا ما سئل فجأة عن عمره وعن مستوى تعليمه. لا تثير الاسئلة بذاتها أي تهديد إلا أنها لا تتلاءم مع اغراض التناظر. يؤكد المبدأ المطروح ان محتوى التناظر ومادته، وعلاقة المناظر بالمستجوب التي قامت في مطالع حادثة التناظر تقيم سياقاً تبدو من خلاله بعض الاسئلة ملائمة له وبعضها منافية له. وكل سؤال يخرج عن السياق يبدو « عديم الطعم » ان لم يثر مخاوف المستجوب ويدفعه الى التوقف الكلي عن التفاعل التناظري.

مستوى المعلومات

يصاغ السؤال بحيث تربط مفرداته بمستوى معلومات المستجوب بطريقـة تجعـل المستجوب يدرك المعنى المقصود. غالباً ما يعمد المناظر الغر الى اقامة افتراضات خيالية بصـدد خبـرة المستجـوب أو بصـدد كمية المعلومـات التـي في حوزتـه. لتجنـب تلك الافتراضات اهميتها لأن سؤال المناظر « المشبع بنـوع من السلطـة » يفـرض أن يكون المستجوب « ممتلكاً » لجواب كاف، فإن لم يستطع المستجوب الاجابة تدهورت مكانته بشكل ما وربما إلى حد كبير. فإذا ما بادر المعالج النفسي مريضه بالسؤال عما إذا كانت المسرحية التي رافقت اول اعراض ظهور الاضطراب لديه كانت نفس المسرحية التي

عرضها الرائي مساء ذلك اليوم أو ما هي الاجراءات التي على التربويين اتخاذهـا لوقف انتشار بدعة الفيديو، شعر المستجوب الجاهل بهذه الامور بالحرج وعلى المناظر ان يدفع ثمن الحرج المذكور نقصاً في دافع المستجوب الى التناظر. وثمة احتمال ثان اكبر خطراً على التناظر وهو شعور المستجوب انه مجبر على الاجابة مما يدفعه لادعاء المعرفة والهرف بما لا يعرف.

تشكل خبرة المناظر جانباً واحداً وهاماًمن مستوى المعلومات الذي يجب ان يؤخذ بعين الاعتبار عند صياغة السؤال. أما الجوانب الأخرى او المقومات الأخرى لمستـوى المعرفة فهي: (١) اللغة. فقد يعجز المستجوب عن اجابة السؤال بسبب تخطي مفرداته ومفاهيمه للـرصيد اللغـوي للمستجـوب. قد لا يعطـي السـؤال: « مـا هي اصـولك العرقية »؟ اية معلومات من جانب مستجوب يجهل المقصود بالاصول العرقية. تتعاظم المشكلة التي يخلقها مستوى المعرفة عندما تعتمد الاجابة على التجربة وليس على الخبرة. فسؤال المستجوب: « ما كان دخل أبيك يوم كنت طفلاً»؟ يعتمد، اولاً، على الذاكرة، وثانياً تعوزه التجربة، إذ لم يكن الصغير في وضع يسمح له بمعاناة دخل الوالد يومذاك. وما لم يتيسر للولد أن يعرف شيئاً عن دخل أبيه عندما كبرفإنه لن يكون بمقدوره الاجابة على السؤال المطروح. أخيراً، يجب الا ننسى عامل « المتناولية » النفسية للمعلومات او عدمها. تطلب بعض الأسئلة معلومات قد يعرفها المستجوب لكنه يعجز عن التناظر بها. فإذا ما طرح معالج غر على شاب السؤال « هل انت تسلطي؟ » قامت المشكلة في جهل المستجوب كيف يجيب عن السؤال اذ تتوقف الاجابة على درجة من الموضـوعية حول الذات، وعلى درجة من الدافع للاجابة عنه، اضافـة الى قدرة الفـرد على ربـط نفسـه ومقارنتها بالآخرين، وكلها امور تتخطى امكانات المستجوب. تحدث هذه الحالة خاصة عندما نسـأل النـاس احكامـاً حول أنفسهـم وقيمهـم وغيرهـا من المواضيع المشحونـة بانفعالاتهم؟ فيغدو سؤال بسيط الصيغة مثل: « هل انت كريم ؟ »، معضلة يعجز اي مستجوب عن الرد عليها في اطار موضوعي واقعي، ان على الاطلاق.

آثار التكييف الخاطىء

تؤثر اساءة الحكم على المستجوب في جواب السؤال المطروح وفي العلاقة بين طرفي التناظر. والأثر المباشر اما في عجز المستجوب عن الاجابة او امتناعه عنها اطلاقاً وقد، في احتمال ثالث، يعمد المستجوب الى تقديم معلومات مضللة. أو يحتمل ان يحس المستجوب، رابعاً، قدراً من التهديد بسبب احساسه ان عليه ان يتجنب ما يسيء الى علاقته بالمناظر.

تقع كل المشاكل الناجمة عن الفشل في تكييف الاسئلة لمستوىٰ معلومات المستجوب في ما يسمى « بخطأ الخبرة » وهو خطأ يتمثل باسقاط درجة من الخبرة في حقل ما بمستجوب لا يملكها.

عاين الأسئلة التالية:
ما حال المعنويات في المدرسة؟
هل تعتقد أنه يجب ارسال صاروخ الى القمر؟
هل تريد تطبيق قانون مدني أو عرفي؟
هل يوافق الناس في حيّك على اقامة النوادي المختلطة ؟

يشكو بعض الناس ممن يسكنون قرب قواعد الطائرات النفاثة من ضجيجها ويتساءلون ماذا يمكن أن يعمل لتخفيف الضجيج؟ يستطيع المحامي الخبير أن يجيب بعض تلك الاسئلة، كما يستطيع عالم الفيزياء فهم سؤال تخفيف الضجيج، وعالم الصواريخ المتخصص فهم سؤال ارسال الصاروخ الى القمر لكن المحامي لا يفهم اسئلة الفيزيائي ولا أسئلة عالم الصواريخ. وان عالمي الفيزياء والصواريخ لا يفهمان مشكلة القوانين العرفية والمدنية ولا المشاكل التي يولدها اختلاط الصبيان بالبنات في نوادٍ تقوم وسط الاحياء السكنية. يتطلب كل من الاسئلة السابقة خبيراً متخصصاً ومن الخطأ طرح اي منها في تناظر عمومي مع اناس عاديين. وما نود تأكيده من هذه الامثلة الصارخة هو

الاحجام عن سؤال المستجوب اسئلة تتخطى قدرته على الفهم ومستواه المعرفي والثقافي والعقلي وذلك اذا أريد للتناظر ان يوفر وقائع صادقة ولحادثته ان تبقى تفاعلاً تبادلياً مستمراً بين مناظر ومستجوب.

أساليب مجابهة مشاكل المستوى المعرفي

نستطيع، الآن، طرح بعض الحلول للمشاكل المناقشة والمتعلقة بالمستوى المعرفي للمستجوب. تعد المشكلة التي ترجع الى مجرد مشاكل لغوية اسهل المشاكل تسلياً للحل. فما علينا في تلك الحالة إلا أنْ نبدل مفردات السؤال بأخرى يفهمها المستجوب، أو نرفق السؤال بعبارة تعرف المفهوم الصعب المطروح. فإذا أراد المعالج سؤال مريضه عما إذا كان يحس بالعظمة او بالاضطهاد، عليه أن يوضح سؤاله بقوله هل تحس انك أفضل من الآخرين أو أن الآخرين يحكون حولك قصصاً سيئةفي غيابك أو يتغامزون عليك؟ لن يجد المريض صعوبة في فهم الاسئلة السابقة ولن تكون ابواب المعالج مغلقة للتغلب على انخفاض مستوى معرفة المريض اللغوية.

غالباً ما لا يكون هدفنا صياغة السؤال من تجربة المستجوب، بل التعرف على تلك التجربة. يمكن في تلك الحالة صياغة السؤال بحيث ينخفض الاثر النفسي الذي يعيق الاجابة الى أدنى مستوياته. يمكن صياغة سؤال الفيديو بحيث يفهمه المستجوب فنقول: لم يحظ العديد من الناس بتعلم سبل عرض الصور في اجهزة الرائي والتطورات التي تعرض لها، الا أن بعضهم جمع بعض المعلومات عن الموضوع. هل حدث لك ان عرفت ما هي التطورات الاخيرة في مجال عرض القصص في الرائي والمصادر المادية للافلام التي تعرضها؟

غير أن مشكلة بلوغ المواد المعرفية العصية على المستجوب بسبب زخميته النفسية التي تعيق تعرفه بتلك المواد غاية في التعقيد. فقد لا يتوقع المناظر أن يجد سبيلاً لسؤال مستجوبه « هل أنت تسلطي ؟ » ولا أية فرصة لتلقي اجابة موضوعية عليه. ربما قام الحل

في تجزئة السؤال الى عدد من الأسئلة الصغيرة التي تحمل بصورة غير مباشرة على موضوع التسلطية أو ربما اقتضى الأمر الركون الى الأساليب الاسقاطية أو وسائل القياس غير المباشرة التي سندرسها في فصل لاحق.

وسائل معالجة مشاكل التقبل الاجتماعي

من الخصائص الأساسية للأسئلة الموجهة الى المستجوب تأكيد تلك الأسئلة على التقبل الاجتماعي لأكثر تلك الأسئلة. يجب ألا يفرض على المستجوب اعطاء اجابات منهجية، أي عبارات تثير فيه الخجل أمام المناظر أو تلقيه في وضع لا يعده ملائماً لرجل من سنه أو مهنته أو موقعه الأسري أو طبقته الاجتماعية. سبق، بصورة ما، أن أكدنا هذا الجانب من التناظر في شرحنا لأساليب التناظر. إلا أن من الملائم هنا، أن نلتفت الى الاسهام الخاص الذي توفره أسئلة التناظر لهذا الجانب من التناظر أي لحل اشكال التقبل الاجتماعي.

إن كنا نتوقع من المستجوب أن يجيب بحرية وعفوية، وجب علينا أن نساعده على الشعور بأن المناظر يتقبل كل أنواع الاجابات تقبله للمستجوب نفسه في اطار معاييره الخاصة. ويستطيع المناظر تحقيق هذا عبر مفردات السؤال بأن يكون مفرط الحساسية لحاجات الناس الذين يتناظر معهم ولقيمهم الخلقية، الأمر الذي يفرض عليه أن يفهم مسبقاً القيم العامة والخلقية للمستجوبين، بحيث يجهد لتجنب الأسئلة التي توحي بإجابات يستهجنها مجتمع المستجوبين.

ربما كان أفضل أسلوب لجعل سؤال منمق مقبول من المستجوب ادخال عبارة موجزة إليه تهدف إلى تعرف المستجوب بالطبيعة غير الاتهامية وغير الحكمية لاهتماماتنا به. يشعر الدارس في محاولته طرح أسئلة على المراهقين بصدد اختلاف الرأي بينهم وبين أهلهم حول تأخر المراهقين عن العودة إلى المنزل ليلاً، أن سؤاله يثير حذر المراهقين وخوفهم من فضح الخلافات الأسرية، ويحس، نتيجة لذلك، بالحاجة إلى نفي طبيعة الحكم والاتهام عن السؤال بالاعتراف، في صيغة السؤال، بامكانية وطبيعية اختلاف

وجهات نظر الأسرة على كثير من النقاط وخاصة منها ما يتعلق بالتأخر عن موعد المبيت. فيقول مثلاً: «في تحدثنا الى كثير من الشباب، في طول البلاد وعرضها، وجدنا خلافاً بين الأهل والشباب حول موعد الرجوع للمبيت في المنزل. فهل يقوم خلاف في أسرتكم حول هذا الأمر؟» تحقق الصياغة السابقة أمرين: (١) لا يحس المراهق بأنه غير عادي إذا ما تعرضت أسرته للخلاف المذكور. (٢) يدرك المراهق أن المناظر يعد الخلاف أمراً طبيعياً ومقبولاً. قد نحمل مجمل أسئلتنا أحياناً أحكاماً تبدو اتهامية وعدوانية أو تلصصية على المستجوبين فيشعرون بالإحجام عن الاقرار أو حتى الرد. فبدلاً من أن نسأل، لمن صوتّ في الانتخابات الماضية؟ نقول، هل استطعت تكريس وقت للانتخابات الماضية؟ «إن ذلك يؤكد للمستجوب سبباً معقولاً لعدم تصويته. إلا أنه يلزمنا الكثير من الحذر لحشر المبـرر في السؤال. فإذا رغب المفتش سؤال مرؤوسه إن كان أنجز بعض العمل المطلوب منه في العادة، عليه القول: «أحمد أعرف أنك كنت مشغولاً كثيراً هذا الأسبوع بالتقارير، فهل تمكنت من انهاء بعضها؟» تحيّد صيغة السؤال الجانب المستهجن للاجابة السلبية، الا أنها تعيق عمل المفتش إن هو رغب متابعة الأمر بالسؤال عن سبب التأخير.

يصعب جعل كل المواضيع مستحسنة من النـاحية الاجتماعية. لذلك، فإن من الأفضل عندما يجابهنا موضوع مفرط الحساسية، أن نحاول التغلب على العائق الاجتماعي بخلق قوى دافعة ايجابية مضادة. فقد يرفض المستجوب الرد على سؤال المناظر إن هو شعر أن التزامه بالجواب يؤذي وجوده أو يعيق تحقيق أهدافه الأخرى. فإذا شعر المعالـج أن اضطراب سلوك الفرد يرجع الى مرض خطير وهو لذلك يريد أن يسأل ليتأكد أو ينفي الاحتمال المذكور فإنه يستطيع أن يقول: سيد محمود، الأعـراض التـي تصفهـا والتـي وجدتها بالاصغاء اليك تتسبب عن عدد من الأشياء مما يفرض أن يتباين العلاج بتباين السبب المولد. قد يحدث ما أصاب والدك عن بريمة سفلس قديمة أو عن صدمة ولدت له الفرح والهرج الذي تراه. دعنا نعرف اذن إن كان والدك قد تعرض للبريمة المذكورة فذلك يوفر الوقت وينقذ حياة والدك.

تعد الأمثلة الآنفة الذكر ملجأ المناظر الأخير. والحل الأكثر جودة ومرغوبية هو ما

أشرنا اليه في أمثلتنا الأبكر والتي تجابه مشكلة الاستحسان الاجتماعي للموضوع بأسئلة تحقق معايير الاستحسان الاجتماعي لدى المستجوب .

الأسئلة القائدة

يسهِّل السؤال القائد على المستجوب أو يدفعه لتقديم إجابة دون أخرى. فقد يتخذ السؤال المصمم لجر الاتجاه العام من المرأة المتعلمة الصيغة التالية : كيف تشعر بصدد توزيع المرأة لوجودها بين منزلها وأولادها من طرف وبين كليتها أو عملها من طرف آخر؟ «يمكن تحوير السؤال الى سؤال قائد كالآتي: أنت لا تحبذ أن تبقى المرأة جاهلة، صحيح؟ من السهل التعرف على قيادية هذا النوع من الأسئلة مما يدفعنا إلى تجنبه دون تردد، إلا أن بالإمكان صياغته بحيث تبدو قياديته غير واضحة كالآتي: « هل تقول أنك تحبذ تعلم المرأة ؟ » يجعل السؤال المذكور أسهل على المستجوب أن يجيب « بنعم » وليس « بلا » ولا تعني اجابته بنعم أكثر من موافقته على لغة السؤال. وأنه لمن الصعب على المستجوب أن يرد « بلا » لأنها تتعارض مع المناظر أو تخالف آراء الشخص الذي صاغ السؤال. تشتد مخاطر الأسئلة القائدة عندما يكون المستجوب من مرؤوسي المناظر. وكل من المريض، والمستشير والمستجوب يشعر في حضرة المعالج والمستشار والاداري بقدر من الاتكالية مما يخضعه للغة السؤال القائد ويفرض على الطبيب والمستشار والاداري الابتعاد عن صياغة الأسئلة القائدة إذا كانوا يريدون وقائع معبرة عن واقع المستجوب.

يجب على صيغة السؤال ألا تتضمن أية إشارة الى الإجابة الممكنة، فإن لم يكن ذلك ممكناً، فيجب على الأقل، أن تشعر المستجوب بكل مدى الاجابات الممكنة دون تفضيل لاجابة على أخرى.

غالباً ما تنقلب أسئلة المناظر قائدة باستخدام مفردات محملة بالانفعالات الموجبة أو السالبة. ففي مجتمعنا المتفتح حديثاً على القومية الذي تغلب على اختلاف فئاته السياسية روح المزايدات الوطنية تجد من يسأل في محاولته لمعرفة نسبة المقترعين في الانتخابات

الأخيرة « هل قمت بواجبك الأخير كمواطن عربي على التصويت على الدستور الأخير » أو «هل مارست حقك في انتخاب رئيس البلاد ؟ » إننا نتوقع أن سؤالي « أداء الواجب » « وممارسة الحقوق » سيزيدان، مشوهين ، نسبة عدد المقترعين عن واقعها الذي لن يبلغ حتى ولو صوت الأموات منذ قرن في الانتخاب الأخير نسبة ٩٩,٩٩٩٪ .

أما الطريقة الثالثة التي بها تقلب الأسئلة قائدة تشجع إجابة بعينها فتقوم بربط أحد ردف الاجابة بهدف مستحسن بحيث يعجز المستجوب عن رفضه . يربط السؤال التالي : «هل تحبذ أو تعارض تعليم المرأة ضماناً لتنشئة الأجيال بصورة سليمة»مما يجعل رفض تعليم المرأة يبدو كارثة وطنية ماحقة . ولن يمنع تقديم ردف التقبل والرفض بصورة غير واضحة المستجوب من التحيز في الاجابة.

تتمثل مشكلة الأسئلة القائدة في بحث المناظر عن معلومات موضوعية غير متحيزة وغير مشوهة . لذلك يجب بذل الكثير من الحذر والعناية في كتابة الأسئلة لتجنب مزالق «قيادية » الأسئلة إذا كان الباحث يريد التوصل الى شيء مجد من عمله .

الفكرة الفردة

يجب أن يقتصر السؤال على فكرة واحدة أو مرجع ارتكازي مفرد . يفهم السبب من تحليل السؤال التالي الذي ألقي على مرشح لوظيفة طبيب معالج في مستشفى الأمراض النفسية : هل تفضل أو تعارض العلاجات النفسية التي ترفض أساليب العلاج بالعقاقير وحجر المرضى وضربهم؟ يعجز المرشح المسكين عن الإجابة «بنعم» أو «بلا» على السؤال المذكور دون أن يعرض مستقبله المهني لخطر ماحق بسبب المحاربة التقليدية للقائمين على المستشفى للاتجاهات النفسية الجديدة فقد يكون مرشحنا يرى، وهو على حق ، أهمية الاجراءات النفسية السلوكية لكنه لا يستطيع المجازفة بوظيفة دائمة تمكنه من تحقيق أقوى أفكاره المهنية .لأن ذلك ، برأي المعالجين التقليديين ، يزيد الفوضى في المستشفى ويطيل فترة العلاج أو يجعله مستحيلاً . والسائل فيما يبدو خبيث الغرض يريد أن يودي بمستقبل

المعالج الناشىء. فما هو الغرض الحقيقي للسائل من معرفة اتجاهات المعالج من الاجراءات السلوكية للعلاج النفسي التي يحاربها المعالجون التقليديون؟ ان المفروض ان يقسم المناظر سؤاله الى اثنين يدور كل منهما حول موضوع محدد، فإن لم يفعل فعلى المعالج الناشىء انْ كان معالجاً نفسياً حقاً أن يصححه مشيراً الى ازدواجية السؤال التي تجعل الاجابة بنعم أو بلا عديمة القيمة.

٩ . صيغة الأسئلة

يدور القرار الرئيسي في صياغة الأسئلة حول صيغة الاجابة، أي حول ما إذا كان على المبحوث استخدام مفرداته الخاصة، أو أن يختار إجابته من مجموعة من التصانيف المحددة سلفاً بحيث تقارب رأيه أكثر من سواها. تدعى أسئلة النمط الأول «بالمفتوحة أو الحرة»، أما النمط الثاني فيعرف بالأسئلة «المغلقة أو المقيدة». يطرح السؤال المفتوح الموضوع للمبحوث ويترك له حرية صياغة اجابته كما يحلو له. أخذت الأسئلة المفتوحة التالية من استجواب لدراسة مشكلة التسرب المدرسي التي أشرنا اليها سابقاً: «ما هي مشاعر التلاميذ من معاملة موجهيهم؟» يرد المبحوث كما يهوى في حين يعمد المناظر الى التقاط إجابته كلمة فكلمة. أما في السؤال المغلق فتكون الاجابات المحتملة جزءاً من السؤال، بحيث لا يكون على المبحوث سوى اختيار الصنف الذي يقارب رأيه من بقية الأصناف. مثالنا على السؤال المغلق: «هل تعتقد أن الموجهين يعاملون التلاميذ بحب وفهم أم أنهم يجبرونهم على تنفيذ اللوائح المدرسية؟».

رفع المشايعون لكلتي الصيغتين أصواتهم عالياً دفاعاً عن حسنات أسلوبهم المفضل. إلا أن لازارسفيلد[1] أشار منذ عدة سنوات الى أن جدوى السؤال المفتوح أو

---

(1) Paul F. Lazar sfield, «The Controversy Over Detailed Interview»- An Offer of Negotiation, Public Opinion Quarterly, 8 ,38- 60 (1944).

المغلق تتوقف على عدد من العوامل المحيطية. ونحن نوافق على رأي الباحث، ونسرد أكثر العوامل المحيطية أهمية :

١ ـ أغراض التناظر، أو حتى جزء التناظر المطروح.

٢ ـ درجة معرفة المبحوث أو مستواه المعرفي حول الموضوع المتناظر بشأنه .

٣ ـ مدى التمعن بالموضوع من جانب المبحوث، بحيث تأخذ أفكاره وآراؤه بصدده بنية واضحة محددة.

٤ ـ سهولة تواصل المواد المدروسة من جانب المبحوث أو مدى تحرضه للتناظر حول الموضوع.

٥ ـ مدى التعرف المسبق للمناظر على مواقف المبحوث في مجال مستواه المعرفي وبنيته الاتجاهية ودافعه له وقدرته على التناظر

أغراض التناظر

يتجسد المبدأ الأساسي هنا في أن السؤال المغلق يميل لأن يكون أكثر نجاحاً عندما تتركز أغراض المناظر في تصنيف المبحوث أي في جره الى التعبير عن موافقته أو عن رفضه لوجهة نظر محددة. أما إذا تخطت أغراض المناظر تصنيف المبحوث وشملت رغبته في أن يعرف شيئاً عن اطار الاستناد الفكري لمبحوثه أو العملية التي بها توصل الى وجهة نظر معينة، مال السؤال المفتوح لأن يفضل السؤال المغلق الفرد أو حتى مجموعة الأسئلة المغلقة حول الموضوع نفسه.

إفرض أننا نريد أن نعرف ما نسبة التلاميذ التي تَعدُّ المدرسة مكاناً ملائماً للاعداد للمهنة المستقبلة. يمكن تحقيق الغرض المذكور بطرح السؤال المغلق التالي: هل تستطيع أن تقول ان هذه المدرسة كانت عموماً، مكاناً جيداً أو سيئاً للاعداد المهني أو المستقبلي؟ « السؤال واضح ومباشر ويطلب إلى المبحوث أن يضع نفسه في واحد من صنفين». ويكون السؤال ملائماً إنْ لم يتخط غرضياً تصنيف التلاميذ في أحد الصنفين المذكورين.

ثم إن السؤال المغلق كفوء في جمع الوقائع التي نريد بأقل كلفة ممكنة ، إذ ان الاجابة تحقق غرض السؤال، دون أي تدخل من جانب المستجوب أو تفسير متحيز.

إفرض ، مع ذلك ، أن أغراضنا تشمل معرفة شيء عن بنية اتجاهات التلميذ، وأساس مجمل حكمه على المدرسة ، وشدة مشاعره في هذا الأمر. لا يحقق السؤال المغلق تلك الأغراض، ولذلك فإننا نقترح بديلاً له يتمثل بمقاربة الموضوع بسؤال مفتوح حر كالآتي: «هل لك أن توضح لي شعورك نحو المدرسة كمكان لتعلمك مهنتك المقبلة؟ » يمكن اتباع هذا السؤال بأسئلة داعمة أخرى، وذلك تبعاً لرد المستجوب: طريف تماماً، هل لك أن تزيده وضوحاً؟ أو «فهمت، هل لك أن تفصح ماذا تنوي أن تقول ؟ » أو « والآن، هل لك أن تخبرني لماذا شعرت بتلك الصورة نحوها ؟».

لنلتفت الى بعض الأمثلة بغية فهم الفروق بين الردود التي يجرها السؤال المغلق وتلك التي يجرها السؤال المفتوح. لنفرض أننا طرحنا السؤال المفتوح هل لك أن تخبرني كيف تشعر نحو المدرسة كمكان تتعلم فيه مهنتك المقبلة لأربعة من تلاميذ تلك المدرسة. الاجابة الأولى لتلميذ بدأ حياته التعليمية في ذات المدرسة منذ عشر سنوات .

١ ـ تسألني إن كانت المدرسة مكاناً ملائماً لتعلم المهنة التي سأمارسها في حياتي؟ إنها الأفضل. مرت علي عشر سنوات هنا، وقبل أن التحق بمدرستي هذه تذوقت طعم معاملة الموجهين والمعلمين في المدارس الأخرى. هنا يعاملونك بانصاف، ويعلمونك بجد، ويضحون في سبيل إعدادك. إن القائمين على المدرسة بدءاً من المدير ونزولاً الى الموجهين، أناس طيبون، فلست أطمح للتعامل مع أفضل منهم، وسأبقى أكنُّ لهم الحب والتقدير.

٢ ـ إنها كباقي المدارس. الساعات طويلة مملة والدرس مضن وموجهي «ليس لقطة »، لكن كل الموجهين كذلك. ليس للتلميذ مفرٌّ من التعرض للظلم والقسوة. انها طريقة الموجهين والمعلمين لتأمين النظام وسير الدراسة. ربما كان هؤلاء هنا أفضل من

غيرهم في كثير من المدارس.

٣ ـ من جانبي، أعتقد أن المدرسة سيئة جداً. « يركب الموجه ظهرك ولا ينزل عنه »، ثم إن العمل قاس. الحقيقة أنني هنا لسبب وجيه هو قرب المدرسة من بيتي مما يجنبني النهوض المبكر ودفع أجور النقل المرتفعة. سأحتمل كل تلك الزمرة من الموجهين والمعلمين للحصول على شهادة تمكنني من الترشيح لاحدى الوظائف. من هذا الجانب أرى في المدرسة مكاناً جيداً لي.

٤ ـ لا أعتقد أنني أستطيع أن أجيبك. فأنا جديد هنا إذ التحقت بالمدرسة منذ شهر ولسبب لا ضرورة لذكره. يبدو أن بعض التلاميذ يحبونها. لذلك أستطيع القول انها مدرسة جيدة.

لو سئل كل من التلاميذ الأربعة السؤال المغلق: «هل تقول عن هذه المدرسة أنها مكان ملائم لتعلم مهنة المستقبل؟ »، لكانوا أجابوا جميعاً بأنها مكان ملائم. إلا أن السؤال المفتوح أكد الفروق وهي هامة. المبحوث الأول متحمس واجابته « بأنها مكان ملائم » لا تعبر عن حماسته المفرطة للمدرسة، خاصة وإن تجربته ارتكزت على أمثلة أخرى غير المدرسة التي انتسب اليها منذ عشر سنوات.

أبدى المبحوث الثاني رداً حائراً واتجاهات متضاربة من المدرسة بالرغم من تأكيده صعوبة العمل المدرسي وقسوته. وهو لم يبد أي شغف بعمله المدرسي، إلا أنه، وبالمقارنة بأمثلة من مدارس أخرى، أكد أنها مكان ملائم لغرضه، واذن، وعلى الرغم من نقده النزيه للمدرسة، فقد حدد موقفاً ايجابياً.

يوفر المبحوث الثالث دليلاً صارخاً على أهمية اطار الاستناد فهو يتحدث عن شرائط التوجيه المدرسي ومواقف المعلمين بعبارات سلبية دقيقة، إلا أنه يقيّم المدرسة غالباً في قربها من مكان سكنه وتجنيبها له النهوض المبكر ونفقات النقل المرتفعة. إنه بذلك يحيّد مواقفه الأخرى من المدرسة. تتمثل أخيراً خاصية المبحوث الرابع في عوزه للتجربة التي

تمكنه من الاجابة، لكنه يتحدث عن انطباعه الأول مقارناً بنظيراته في المدارس الأخرى ويبدي رضاه عن المدرسة.

والخلاصة أن المبحوثين الأربعة، كان يمكن أن يردوا «بنعم» على السؤال المغلق لكن اجاباتهم الحرة وفرت معلومات هامة وفروقاً متميزة في شدة الاتجاهات واطر الاستناد وأسس الاجابات، وكمية المعلومات المتوفرة لدى الواحد للاجابة، ودرجة الحيرة أو الاستقطاب لاتجاهاتهم من السؤال. نستطيع من السؤال السابق التعميم ومعرفة ضروب المواقف التي تستدعي السؤال المغلق أو المفتوح.

تظهر أهمية السؤال المفتوح عندما لا يقتصر غرضنا على معرفة اتجاهات المبحوث من المشكلة، بل يتعداها لمعرفة مستوى معلوماته والأساس أو البنية التي يشكل فيها رأيه واطار الاستناد الذي من خلاله يرد، اضافة الى شدة مشاعره من الأمر.

أما عندما يكون غرضنا محدوداً بتصنيف المبحوثين في اطار اتجاهاتهم من أمر، بين محب للأمر وكاره له، فتكون الأولوية للسؤال المغلق. الا أنه يجب الحذر في قرار من هذا القبيل وأخذ العوامل الأخرى بالعين والتقدير والتي تحيل السؤال المغلق غير ذي فائدة. يمكن عموماً اضافة السؤال المفتوح للسؤال المغلق بغية تحديد شدة الاتجاه، واطار استناد المبحوث. وإذا كنا طموحين وكانت الاتجاهات المقاسة معقدة عمدنا إلى مجموعة من الأسئلة المغلقة يتناول كل منها جانباً من القياس الا أن المهمة تغدو صعبة وأقل ارضاء من حالة سؤال مبدئي مفتوح.

مستوى معلومات المستجوب

يعد مستوى معلومات المبحوث حول الموضوع المناقش العامل الثاني الذي يجب الأخذ به عند الاختيار بين السؤال المفتوح والمغلق. فإن هناك حداً أدنى لمستوى المعلومات يكون ضرورياً للمبحوث كي يستطيع الرد على أي سؤال. وليس ثمة ما يبرر اطلاق الباحث أسئلة لا يفهمها المبحوثون، أو تشير الى أمور تتخطى تجربتهم. إلا أنه

ربما كان من غير السهل ربط صفة السؤال من حيث الفتح والاغلاق بمستوى معلومات المبحوث.

هب للايضاح أنك بادرت أحد التلاميذ في دراستك السابقة عن التسرب المدرسي بالسؤال: «ماذا تشعر حول السلوك التسلطي لبعض الموجهين والمعلمين، أو هل تعتقد بأثرالنزعات السيكوباتية لدى المسؤولين في تسرب بعض التلاميذ وانحرافهم؟» قد يكون التلميذ المبحوث على دراية تامة بعلم النفس ومفاهيمه ووقائعه، وقد يكون تلميذاً عادياً تقتصر معرفته على ما تقدمه الكتب المدرسية التقليدية، أو قد يكون تلميذاً غرا تماماً تقتصر اجابته بالرد « لست أعرف عن هذا شيئاً ورب الكعبة». وهب أن باحثاً آخر حمل سؤالاً مغلقاً يتطلب إجابة مع «التسلطية الواقعية الضبطية» أو «ضدها»ووجهته إلى واحد من نفس المبحوثين الثلاثة الموصوفين هنا فإن كان بحثنا يهتم بتصنيف الناس في فئتي « مع » و « ضد » كان السؤال المغلق ملائماً للتلميذين الأول والثاني، إذ لا يكون مهماً في تلك الحالة التميز بين التلميذ المطلع ونظيره العادي. أما التلميذ الثالث فيكون مشكلة خطيرة للباحث إذ انه لا يعرف عن الأمر أي شيء يقيم عليه رأيه وإجابته، بل لن يكون له رأي على الإطلاق. وإذا كان السؤال المغلق يتحدد بـ « نعم » أو « لا » ولا يمر بـ « لست أدري » تكون الاجابة مضللة تماماً.

يوفر السؤال المفتوح فرصة للباحث ليتعرف خلالها على نقص المعلومات أو الزعزعة المعرفية والمشاعرية خلافاً للسؤال المغلق فإنه يعجز عن ذلك. فإن لم يكن ما يبرر الاعتقاد ببعد الموضوع المناقش عن خبرة المبحوثين وجب التركيز على السؤال المفتوح وتجنب المغلق. ومن الممكن، في تلك الحالة، استخدام عدد من الأسئلة المغلقة للتعرف على مستوى معرفة المبحوثين الا أن العملية تكون خطرة لكون تلك الأسئلة تشعر المبحوث الجاهل بالارتباك والخجل. فالسؤال المفتوح أكثر ملاءمة للاستقصاءات الموجهة الى مجموعات من الناس تتباين في معرفتها عن الموضوع بين الجهل المطبق والمعرفة الممتازة.

صياغة آراء المستجوب أو اتجاهاته

تتعلق النقطة المذكورة بمدى معاناة المستجوب لعملية المعرفة بالشيء المدروس قبل التناظر أو مع بدئه. إننا، بعبارة أخرى، نسأل «هل للمستجوب اتجاه محدد من الموضوع المطروح؟ وهل اكتسب قدراً كافياً من المعلومات حول الموضوع، أو كون فكرة عملت بصورة كافية على تحديد وضعه جيداً من قبل ؟ » لا يبقى على الباحث، إن يكن ذلك قد حدث بالفعل، إلا أن يولد في المستجوب الدافع للتعبير عن اتجاهه القائم. يواجه الباحث إن لم يكن الاتجاه قد تحدد من قبل، مشكلة مزدوجة تتمثل في دفع المبحوث ومساعدته على التفكير وصياغة رأيه بصدد الموضوع المطروح بحيث يتمكن من التعبير عنه بواسطة اللغة.

ادرس ماذا حل بباحث تناظر موجهي الصفوف في المدرسة التي طرقت لدراسة التسرب والانحراف، «سيد محمد، لقد مضى على وجودك معلماً أكثر من عام، وإننا متلهفون تماماً للتعرف على مشاعرك حول سلوك الموجهين» . هناك احتمال كبير في أن يكون لمحمد رأي محدد جاهز بصدد عمله لارتباطه بتجربته من طرف ولكونه جزءاً أساسياً ومهماً من حياته. ويستطيع محمد، تبعاً لذلك، الإجابة عن السؤال المفتوح المطروح عليه، استطاعته الاجابة عن سؤال مواز مغلق، ينساق كالآتي: «لقد مضى على وجودك معنا أكثر من عام، وأننا لمتلهفون أن نعرف ما إذا كنت راضياً عن عملك أو منزعجاً منه».

قارن قدرة محمد للاجابة على سؤال من حقل تبلورت معرفته حوله جيداً، بقدرته عن اجابة سؤال حول موضوع لم يطرأ له من قبل « هل تعتقد حضرة الموجه بأن تلاميذك يعطون أفضل قدراتهم لو عوملوا بمنهاج تعزيز متقطع مما لو حوسبوا بمنهاج تعزيز مستمر؟» مفترضين أنه سبق لمحمد أن فكر بالمشكلة، فإنه سيحاول الآن إمرة تجاربه في الموضوع، ومعاينة تطبيقاتها الممكنة، والتوصل من خلال ردود فعله الغامضة الأولية الى صيغة اجابة لصالح « التعزيز المتقطع » أو « التعزيز المستمر » . وعلى الموجه أن يفكر فوراً ليجهز

جوابه بالسرعة الممكنة حول موضوع لم يعرفه من قبل.

يلائم السؤال المغلق الموقف الأول جيداً، ذلك إذا سلمنا أن الإجابة الموجزة تحقق أغراضنا، وأن رأي الموجه متبلور تماماً حول عمله مما يجعله قادراً على ايصاله مفهوماً بأية صورة ووفق أية سرعة. أما السؤال المفتوح فأميل لأن يلائم الموقف الثاني. إننا نريد موجهنا أن يتذكر تجربته ويرتبها ويقيّمها. ويعجز السؤال الموجز الموجه عن توفير القليل من التشويق والمساعدة لدفع الموجه الى الخوض في عملية معقدة، معملاً فكره فيها بالصورة المذكورة. أما السؤال المفتوح الذي يستدعي اجابة كاملة فيوفر للمبحوث (الموجه) السبب والفرصة لسحب عناصر تجربته الى ساحة فكره، كما أنه يخلق موقفاً يمكن الباحث من ممارسة التقصي الذكي وبمساعدة المبحوث في العملية. فقد يغدو تشجيع الباحث وحثه الواعي ضرورياً لحمل المبحوث على تقديم رأي مصاغ بصورة كاملة وحسنة.

يفضل السؤال المفتوح، اذن، في المواقف التي لم يكن المبحوث قد صاغ آراءه حولها بوضوح. لأن استخدام السؤال المغلق في المواقف المذكورة يتضمن مجازفة خطرة تتمثل في كون الانتقاء الأول الذي يتلفظه المبحوث مختلفاً تماماً عن النتيجة التي قد يتوصل اليها إن هو مر بعملية تذكر تجربته الخاصة، وتنظيمها، وتقييمها.

القوة الدافعة للسؤال

ناقشنا في الفصول الأولى من الكتاب أهمية خلق قدر كاف من الدافع في المبحوث لتحريكه الى التواصل. وأشرنا، في الصدد المذكور، الى أن غياب الدافع أميل لكف التناظر أو إلى تناظر متحيز المحتوى أو مشوهه. وطرحنا أيضاً عدداً من السبل التي يستطيع المناظر وفقها التأكيد بأن قدراً ملائماً من الدافع لم يقم. فقد يمتنع المستجوب عن الادلاء بأية اجابة أو قد يبدي احجاماً واضحاً عن الإجابة، أو أنه يجيب بصورة تتجنب غرض السؤال. تجابه المناظر مشكلة توليد القدر الكافي من الدافع في المستجوب عندما

يتلقى واحدة من الاجابات الثلاث السابقة فيعمد الى مهاجمة مشكلتـه المركزية لتوليد القدر الكافي من الدافع مستخدماً الأساليب التي سبقت الاشارة إليها، فيوفر للمستجوب تأكيدات بخصوصية مادة التناظر، أو يعيد صياغة السؤال مؤكداً أهمية أغراض التناظر.

للسؤال المغلق نقاطه من القوة والضعف في حل اشكال الدافع. يتطلب السؤال المغلق قدراً ضئيلاً من الدافع في المبحوث، فالجهد الـذي يفرضـه، وخاصـة في حالـة الاتجاهات غير المتبلورة، محدود، اذ تكون إجابته أقل كشفاً عن ذاتية المبحوث، وأقل تهديداً له عنها في حالة السؤال المفتوح. لهذه الأسباب يندر أن يواجه الباحـث غياب الاجابة على السؤال المغلق أو رفضاً واضحاً قاطعاً للاجابة، أو إجابة «لست أدري». إلا أن مزايا السؤال المغلق لا تنفي بعض المخاطر التي تكتسب أهميتها في المواقف التي يهم المبحوث تجنب اجابة محجلة أو اخفاء الغموض في تفكيره الخاص. يوفر السؤال المغلق اختياراً سهلاً للكلمة أو للعبارة دون أن يفضح قلق المبحوث أو خجله. تكون المجازفة في أن الانتقاء تمليه رغبات تجنب الاجابة أكثر مما يمليه الدافع الى التناظر بمعلومات صادقة. هب أن مستشاراً مدرسياً رغب قبل مناقشة صعاب حامد في الجبر، أن يطـرح عليه السؤال المغلق التالي: «قبل أن نناقش مشكلات الجبر لديك، أريد أن أعرف شيئاً عن عاداتك الدراسية. فهل تصرف على الأقل ساعة في اليوم في دراسة الجبر أملا؟»ليس على حامد بأن يرد بأكثر من «نعم» أو «لا». يستطيع المستشار النفسي بتحوير بسيط تحويل السؤال الى الصيغة المفتوحة: «قبل أن . . . أريد أن أعرف شيئاً عن عاداتك في دراسة الجبر. أخبرني كم من الوقت تصرف على الجبر في اليوم؟».

ما هو الأثر المحتمل للصيغتـين المذكورتـين؟ مسلّمـين بايلام الموضـوع للتلميذ وبالجوانب التهديدية للموقف الصعب الذي حشر فيه، يكون السؤال المغلق أسهل على الاجابة، فما على التلميذ سوى أن يردد واحدة من البدائل المطروحة له في السؤال نفسه. أما السؤال المفتوح فيفرض على التلميذ أن يفكر ويصوغ اجاباته الخاصة، وهو أمر أكثر صعوبة مما قد يدفعه لأن يبقى صامتاً، أو يحاول تغيير موضوع الحديث، أو يتراجع الى

منطقة الأمن فيرد بـ « لا أعرف » . من جهة أخرى فإن السهولة النسبية لاجابة السؤال المغلق، وبالرغم من كونها تسهل عمل الباحث والمبحوث أثناء التناظر، تحمل خطراً أكبر في أن تتحيز، إذ يُفهم السؤالُ التلميذ أن «ساعةدراسة» تؤشرحداً جيداً كما يعلمه أي جانب من الحد يلائم وقوفه فيه، في نفس الوقت الذي يشدد القوى الدافعة للاستجابة بالاتجاه المذكور أو الملائم.

نخلص إلى القول، بإن السؤال المغلـق قد يكون ملائماً عنـد غياب التحيز، أو عندما لا يدرك المبحوث أن احد الردف أكثر استحساناً من بقية الردف . فإن لم تحدث تلك الحالات، كان الباحث في وضع افضل لاستخدام السؤال المفتوح، بحيث يجابـه مشكلة الدافع في المبحوث في اطار اغـراض التناظـر والاجـراءات الوقـائية الاحتياطية للمبحوث وطبيعة العلاقات الشخصية بين الباحث والمبحوث.

تبصر المناظر بموقف المستجوب

إنني شخصياً أرى ان السؤال المفتوح اقل خطراً، من المغلق في العديد من مواقف التناظر، فهو اقل ميلاً لحشر المناظر في احدى المصاعب المرتبطة بالعوامل الاربعة المشار إليها من قبل. لكن المناظر يدفع ثمناً غالياً لاقل خطر ولأكثر مردودية في المعلومات جهداً ومالاً ومهارة في حال السؤال المفتوح. سبق ان قلنا ان تفضيل السؤال المفتوح على المغلق يتوقف على درجة معرفة المبحوث بالموضوع أو على مستوى تشكله الادراكي والدافعي. لقد كان لكل تلك العوامل اهميتها في تفضيل صيغة على اخرى ويجب، بسبب طبيعتها تلك ان تفرض على المناظر ان يعرف سلفاً المستوى المعرفي لمبحوثه وكيفية تشكله الادراكي والدافعي حول الموضوع المدروس.

يجب على المناظر،قبل اختياره للسؤال المغلق، أن يجيب على عدد من الاستفسارات حول المبحوث وهي: (١) معرفة المبحوث أو خبرته بالموضوع . (٢) الافتراض المؤكد بان المبحوث قد فكر ملياً بالموضوع وشكل اتجاهه منه بصورة واضحة. (٣) التأكيد بامتلاك

المبحوث الدافع للتناظر. تلعب تلك العوامل دوراً هاماً في تفضيل واحدة دون أخرى من صيغ الاسئلة المغلقة أو المفتوحة ، الأمر الذي يعني ان على المناظر معالجاً كان أو باحثاً، ان يتبصر جيداً موقف المريض والمبحوث في اطار معلومات رصينة عنهما.

ان اختيار المناظر لبحث موضوع ما بواسطة الاسئلة المغلقة ، يوحي ان لديه معلومات وافرة حول درجة معرفة المبحوث وخبرته بصدد الأمر، بحيث يتمكن من التسليم بعدد من الافتراضات الواقعية حول مدى تفكير المبحوث واتجاهاته في الموضوع المطروح وبلورتها، اضافة إلى التسليم بتوفر المبحوث على دافع التناظر. تتضح اهمية المعرفة المشار إليها كأساس لصياغة اسئلة مغلقة بالاشارة إلى نتائج بعض الدراسات التجاربية في هذا المجال.

أورد كراتشفيلد وغوردن[1] وثيقة ممتازة حول الآثار السيئة للاستخدام الخاطىء للاسئلة المغلقة. سألت مؤسسة وطنية لسبر الرأي العام السؤال التالي في احدى دراساتها: « بعد الحرب ، هل ترغب ان ترى عدداً من التغيرات أو الاصلاحات في البلاد، أو انك تفضل بقاء البلاد على حالها تماماً كما كانت قبل الحرب؟» اشارت الاجابات إلى رغبة غالبية الناس في البقاء كما كانوا قبل الحرب وفسرت النتائج بان حمّلت على المشكلات الاقتصادية والداخلية. كرر الباحثان الدراسة بأن طلبا إلى المناظرين طرح السؤال السابق نفسه متبوعاً باستقصاء حر للتعرف على ما يبغيه المبحوث . دلت التجارب ان المبحوثين اجابوا في واحد من سبعة اطر استناد مختلفة. فلقد اهتم البعض بالمشكلات الداخلية المتمثلة بشروط ومساوىء المعيشة، وغيرها. واهتم ثانون بالأمور السياسية، وفئة سابعة بالمشكلات التعليمية . لقد اخطأ الباحثون الأوائل في تفسيرهم لنتائج السبر العام بسبب جهلهم باطر الاستناد السبعة المشار إلى بعضها.

---

(1) R. S. Crutchfied and D. A. Gordon, Variations in Respondents Interpretations of an Opinion Role Questions, International J. op. Att. Res. 1. No3, 1-12 (1947).

يرتبط الاستخدام الخاطىء للسؤال المغلق بتبصر المناظر لموقف المبحوث. للباحث اغراض تفرض عليه فهم الاجابات وتفسيرها عبر اطر الاستناد الفكري للمبحوث. ولقد تبين ان للمبحوثين عدداً كبيراً ومختلفاً من اطر الاستناد كان الباحث يجهلها من قبل مما افشل السؤال المغلق في تحقيق اغراضه المتمثلة بجمع المعلومات وتفسيرها بصورة صحيحة.

يذكر كامبال[1] مثالاً آخر يوضح الصعوبات التي تنبثق من اختلاف تفسير الاسئلة المغلقة. وضعت خطة في اوائل الحرب العالمية الثانية لانزاح الالمان والايطاليين الغرباء عن الساحل الشرقي للولايات المتحدة الامريكية. حاولت الادارة ، معرفة ردود فعل الناس للانزاح قبل احداثه فقامت بدراسة سبرية تقول «اريد ان اسألك عن عدد من الفئات في البلاد. خذ اولاً الالمان (الذين ليسوا مواطنين) الغرباء هل تعتقد ان أكثرهم أو نصفهم أو قلة منهم مخلصة لهذه البلاد؟» كانت النتيجة ان نسبة كبيرة من المبحوثين ردت بأن قلة منهم فقط تخلص لتلك البلاد. . . واتخذت النتيجة اساساً لفعل كبير ضد غرباء الالمان والطليان في مدن الساحل الشرقي للولايات المتحدة الامريكية.

لكن تعارض نتائج البحث السابق مع نتائج بحث آخر باسلوب تناظر متباين دفع إلى اعادة الدراسة على مقياس ضيق بطرح نفس السؤال واتباعه باستقصاء حر لمعرفة كلمة «مخلص». لقد مهرت نسبة كبيرة رديف «قلة» فقط تخلص لهذه البلاد. لكن ما ان دفع المبحوثون لايضاح اجابتهم حتى تبين انهم يفسرون كلمتي «مخلص وخائن» بشكل مختلف تماماً عما افترضه الباحثون الحكوميون. فلم تعن كلمة مخلص أو خائن اعمال التخريب والتجسس فقد عدّ ثلث المبحوثين كلمة «مخلص» نتيجة جانبية للمواطنية أي «كيف يكون المواطن مخلصاً لوطنه وغير المواطن غير مخلص له». وفسر ثلث ثان من المبحوثين كلمتي «مخلص وخائن» تفسيراً عاطفياً بمعنى نسيان الوطن الاول او حب البلاد الحالية. اما

---

(1) Polling, Open Interviewing and the Problem of Interpretation, J. Soc. Issues, No. 1946.

الثلث الآخر فقد تنوعت آراؤهم بصدد كلمتي «مخلص وخائن» فاعتقد واحد فقط من عشرة اشخاص بان الناس الغرباء خائنون.

تشرح الامثلة السابقة المشكلات التي تنجم عن استخدام المناظر الباحث للاسئلة المغلقة دون ان تكون لديه معرفة مسبقة بمستوى معلومات المبحوث وباطار استناده الفكري، وببنية رأيه او اتجاهه من الأمر المطروح. يستطيع المتناظر في بعض الحالات تثقيف نفسه بتلك النقاط مسبقاً باجراء الروز القبلي والتناظر الاستطلاعي أو باية وسيلة اخرى. يقترح لازارسفيلد[1] بالنسبة للدراسات الواسعة استخدام الاسئلة المفتوحة والمغلقة لجمع المعلومات الفعلي. يتيح اجراء لازارسفيلد صياغة السؤال المغلق انطلاقاً من تجربة مباشرة مع عينة صغيرة من السكان المبحوث مما يمكنه من اخذ مستوى معلومات المبحوثين وأطر استنادهم الفكرية بعين العد والاعتبار. بهذا يتمكن الباحث من توفير المال والجهد الذي يمكنه من السؤال المغلق. يصدق ما اقترحه لازارسفيلد للتناظر البحثي العام في التناظر العلاجي الفردي بعد تعديله. على المعالج، ان يبدأ، كما سوف نرى بعد حين، بسؤال المريض عن مشكلته وعما يريده، او يتوقعه من المعالج. يستخدم المعالج ردود فعل المريض العفوية أو الحرة لفهم معلوماته واطار استناده واتجاهاته وكل شيء مما يمكنه لاحقاً من صياغة اسئلة محدودة ومغلقة توفر الوقت والجهد وتحفظ العلاقة التناظرية في اوجها.

وحتى لو توفرت المعرفة الاولية عبر الاجراءات التي اقترحها لازارسفيلد فإن تفضيل واحدة دون أخرى من صيغ الاسئلة المغلقة أو المفتوحة تتوقف على بساطة الموضوع المبحوث أو تعقيده. وعلى العموم، ينصح بالسؤال المغلق في مواقف حيث (١) يتوفر عدد محدود جداً من اطر الاستناد التي يستخدمها المبحوثون (٢) يقوم عدد معروف من الاجابات المحتملة ضمن هذا العدد المحدود من اطر الاستناد الفكري (٣) تبرز نقاط

---

(1) Paul Lazarsfield, The Controversy over Detailed Interviews, an Offer for Negotiation, pb. Op. Quart., 8, 38-60 (1944).

اختيار واضحة ومحددة تمثل موقف كل مبحوث ضمن المدى المذكور.

يوضح المثالان التاليان النقط المشار إليها. فإن كان الهدف تصنيف الناس في «عزب ، ومتزوج ، ومطلق أو ارمل ضاق مدى اختيار المبحوث وحدًّ اطار استناده الفكري مما يدفع إلى تفضيل السؤال المغلق الذي يمكن صياغته ببساطة تامة كالآتي «هل انت: متزوج ، عزب ، أرمل ، أم مطلق ؟ ما على المستجوب في هذه الحالة إلا ان يؤشر حالته أو صنفه بخط تحت احدى الكلمات الاربع السابقة. اما الموقف الثاني فيتمثل بالسؤال «هل تقول بأهمية التعزيز المتقطع أو المستمر ؟» ان مهمة المستجوب هنا مقارنة وقائع بسيطة يعرفها جيداً عبر اطار استناد محدد تماماً ثم انتقاء واحد من تفصيلات بسيطة واضحة.

يمثل السؤال المغلق ضرباً من «طلقة» حسنة الحشو والتوجيه وتتمتع بقدرة خارقة على اصابة الهدف إن كانت الاغراض المتناولة بسيطة غير معقدة وكان المناظر واثقاً من قدرته على توجيه «شعيرة» سؤاله. أما ان طمح الباحث إلى صيد ضخم أو كان مجال الطريدة غامضاً ، ومدى الاطلاق كبيراً ومتشعباً كانت طلقات الاسئلة المفتوحة اجدى وانفع.

مقاربات حرة للمواد الصعبة

قبع تحت المايزة بين الاسئلة المغلقة والمفتوحة ، افتراض ضمني بأن المبحوث يريد ، بل ويستطيع الادلاء بالمعلومات التي يسأل عنها ، ان استطاع الباحث ايضاح ما يريد ، واقامة علاقة دافئة آمنة محببة معه. إلا ان هناك عدداً من المواقف يجد المبحوث نفسه فيها عاجزاً ، أو حتى غير راغب بالافصاح عن المعلومات التي لديه أمام الباحث.

سبق أن ناقشنا صعوبات الحصول على الاجابة الملائمة في بعض المواضيع أو الظروف ، واعتبرنا علاقة الباحث بالمبحوث الوسيلة الاساسية لحل تلك الصعوبات. لكن بعضاً من مشكلات التناظر تستمر بالرغم من العلاقة الداعمة بين المناظر

والمستجوب . قد يثير احد المواضيع «خجل» المبحوث مما يدفعه إلى وقاية نفسه بتقديم معلومات متحيزة أو جزئية. فقد يشعر المبحوث ان سلوكه أو اتجاهه يجترىء على بعض القيم الاجتماعية أو يتضارب مع الصورة التي يعتقد ان عليه ان يعرضها على العالـم. افرض اننا نود معرفة عادة المبحوث في شرب الكحول وما إذا كان يشرب احياناً او يفرط في الشراب دوماً، أو معرفة ما إذا كانت لديه مشاعر معادية وقوية لبعض الفئات الاجتماعية، أو مجرد ما إذا كان قد تكاسل عن التصويت في انتخابات الادارة المحلية الاخيرة . يجد بعض المبحوثين في الرد على تلك التساؤلات ما يهدد «انا» هم بحيث تعجز كل مهارات التناظر عن «دفعهم» لاعطاء اجابة كاملة صريحة في حدود الوقت التي يفرضهـا موقف التناظر.

ويمكن ،اضافة لذلك، ان تكون المعلومات المطلوبة بعيدة عن متناول يد المبحوث فإذا رغب المتناظر معرفة ما إذا كان المبحوث يحس عداوة او حسداً نحو والده، أو إذا كان يعاني زعزعة دائمة، إنما يطلق اسئلة لا يملك المبحوث بصددهـا الا القليل ، ان على الاطلاق ، من المعرفة والبصيرة.

هناك مواضيع اخرى تعوزها اللغة المشتركة أو اطار الاستناد الفكري المشترك بين المناظر والمستجوب. وجد في دراسة عن الصحة العقلية ان أغلب المبحوثين لم يعطـوا الموضوع الا النزر اليسير من الانتباه وانهم لم يكونوا عارفين بابسط مفـردات الصحـة النفسية ومفاهيمها. ادرك المبحوثون مسائل عدها المناظر من صلب مشكلات الصحة العقلية ، باعتبارها اخلاقية أو انضباطية، مما جعل مناقشة امور الصحة العقلية مع هؤلاء لمبحوثين امراً صعباً ان لم يكن مستحيلاً.

على المناظر في تلك المواقف اتخاذ قرارات تتخطى مفردات الاسئلة وصيغها من الفتح والاغلاق. يتمثل القرار الاول في الاختيار الحاسم بين امكانية تحقيق اغـراض التناظر بطريق «الممارسة الفعلية» الحقة وبين اهمال الموضوع كلياً. فإن شعر المنـاظر ان بمقدوره تحقيق اغراضه كاملة، أو ان من الضروري تحقيق جزء من الاغراض بدل تركها

كلها وفق مبدأ «الكحل خير من العمى»، كان عليه ان يأخذ قراراً ثانياً يتمثل بالسؤال «هل من السهل صياغة اسئلة تحمل مباشرة على الموضوع، أم أن هناك ما يحتم طرح الاسئلة التي تحمل بصورة غير مباشرة»؟

تضيع الاسئلة المباشرة الكثير من المعلومات ، مما يجعل التناظر طريقة اقل اهمية من الطرق الاخرى لجمع المعلومات. إلا ان الباحثين والمناظرين قد غدوا، لحسن الحظ، أكثر اهتماماً ومهارة في استخدام الاسئلة الحرة لتحقيق اغراضهم من التناظر. سوف نناقش هنا عدداً من انواع المشكلات التي تتطلب استخدام الاساليب الحرة في السؤال والتناظر.

وعندما نذكر، في الفصول الأخرى من هذا الكتاب، اساليب، لغرض واحد أو آخر، نعمد إلى وصف كيفية «صياغتها» واستخدامها . لا نهدف من شرح الاساليب الحرة إلا إلى اعطاء القارىء توجيهاً عاماً بصددها، وذلك لكون العديد من تلك الاساليب على درجة من التعقيد ولانها ما زالت في المراحل الاولى من صياغتها. فإن تصميم عددٍ متلاحقٍ من الاسئلة الحرة، أو وسيلة الصورة ـ القصة هو نفسه ما يزال مشكلة تحتاج الكثير من الفحص والتمحيص والدراسة المنظمة. لتحقيق صدق تلك الاساليب اهميته القصوى، لكن تحقيق الصدق ما زال مهملاً. إننا نعتقد بضرورة اقصار تصميم الاساليب المتخصصة واختيارها ، على المواقف التي يتوفر فيها المختصون والتسهيلات المادية والفنية والعلمية التي تسهل اجراء الابحاث التطويرية الضرورية ودراسات تحديد الصدق.

١٠ . طبيعة مقاربة أغراض التناظر

ربما تكون الوقائع المثيرة لخجل المبحوث والمهددة لاعتباره لذاته أكثر الاسباب التي تفرض استخدام المقاربات الحرة مع المبحوثين. يمكن، في هذا الصدد، تقديم عدد من الاسئلة لشرح الحل الناجح لهذا النمط، من المشكلات بواسطة الوسائل الحرة. عمد باحث مشكلة تسرب الشباب وانحرافهم إلى معرفة الطريقة التي يرد بها المراهقون من الصبيان على القواعد والمطالب الوالدية، والاتجاهات التي تنعكس في السلوك المذكور. اشارت التناظرات العفوية والبدئية التي اجراها إلى ان العديد من الصبيان وجدوا ان مناقشة مثل هذا الموضوع مع مناظر راشد امر يثير الخجل والارتباك. يبدو انهم تصوروا المناظر ممثلاً لعالم سلطة الراشدين الذين يتبوأ اهلهم قمته، فرشقوا به اتجاهات الاستحسان والاستهجان التي يعبر عنها اهلهم. كانت الاجابات على الاسئلة المباشرة ضعيفة غامضة مما دفع إلى استخدام صيغة من المقاربة الحرة تطلق سؤالاً يثير عدداً كبيراً من الاحتمالات. السؤال نفسه من النوع الاسقاطي لا يتعلق بالمستجوب نفسه.

عرض على المبحوثين رسمان، قصد الرسم الاول ان يثير ردود فعل المراهقين على القسر الشخصي المباشر للسلطة الوالدية. بدا في الرسم رجل وامرأة جالسان في غرفة القعود. واضح ان الزوجين يتكلمان الى صبي في بواكير عشاريته يرتدي معطفاً ويبدو انه على وشك ترك المنزل. لقد قال الوالد، طبقاً للكلمات التي طبعت فوق رأسه تأكد أن تكون في البيت في العاشرة. نحن خارجون وسنتأخر بالعودة . ورسم فوق رأس الصبي

بالون ابيض يدل على ان الصبي قد رد باجابة ما. عرض المناظر الصورة على المستجوب، وسأله ان يحذر الاجابة الضائعة اي بماذا رد الصبي؟ هل جادل والده أو وافق على العودة فوراً؟ هل يعتبر اجابة الولد معقولة أو اعتباطية؟ هل ينوي الوفاء بوعده حقاً، أم انه يدلي بتحفظاته الخاصة؟ قدم المستجوبون اجابات فورية على الاسئلة المذكورة، التي حللها المناظر واستخلص علاقات المراهقين باهلهم.

تعرض الصورة الثانية نفس الصبي أواخر المساء. انه في مقهى مع مجموعة من الصبيان والبنات. تشير الساعة على الجدار إلى التاسعة وسبع وخمسين دقيقة مساء. يقول الصبي، علي ان ارجع للمنزل الآن، فيرد صديقه آه ابق. فأهلك ليسوا في البيت اصلاً.

يعرض المناظر الصورة على الصبيان ويسألهم ماذا قرر الصبي ان يفعل؟ وأيضاً رد الصبيان فوراً. وحللت اجابتهم لمعرفة مدى تبيؤ مراهقي الصبيان لمعايير اهلهم وهل يطيعونها، حتى لو خفت مخاطر العصيان؟

يأتي المثال الآخر على الاستخدام الناجح للاسئلة الحرة في دراسة المحرضات النفسية التي تدفع النساء إلى ممارسة سلوك تشويق معين بعكس اهتماماتهن بازواجهن وتقبلهن لادوارهن الزوجية، تمثلت المشكلة في تحديد بعض مصادر مقاومة المستهلك لابتياع روح القهوة. شعر هير[1] ان تلك المقاومات تعكس «التعصب» وليس القرارات العقلانية، وان الناس يترددون في الاعتراف بتعصباتهم، وان الخجل المحتمل لمثل تلك الاعترافات سوف يقود المستجوب الى تنميق تبريراته أو إلى رفض الاجابة. ولم ينكر هير الاحتمال الآخر. بل افترض بأن الناس قد لا يكونون واعين للسبب الحقيقي لتجنبهم شراء «روح» القهوة.

ساورت الباحث الشكوك ان أحد مصادر مقاومة النساء لهذا المحصول هو شعور

(1) Projective Techniques in Marketing Research, J. Marketing, 14, 649-658 (1951).

بعضهن بعـدم توافـق هذه الصيغـة من «انجـاز الواجبـات المنـزلية» مع موقعهـن من ازواجهن ، فاعتقد بان بعض النســاء يشعـرن انهـن يمارسـن «الغش» أو ينهزمـن من واجباتهن المنزلية إن هن هجرن تحميص القهوة وغليها إلى استخدام روح القهوة.

اعطيت فئة من السيدات ، لفحص الفرضية ، قائمة تسويق ضمت حوالى عشرين بنداً من المشتريات اليومية. واعدت قائمة أخرى لا تختلف بنودها عن نظيرتها الاولى الا في بند واحد. فقد ضمت القائمة الاولى نصف كليو غرام من القهـوة العـادية خلافـاً للقائمة الثانية التي استعاضت عنه بعلبة من «روح القهوة». اعطيت فئة ثانية من السيدات القائمة الثانية. سئلت كل المستجوبات ، على اساس القائمة التي سلمنها، وصف المرأة التي تقوم بالابتياع ، ومحاولة «وصف» اي نوع من النساء هي. كشف التحليل اللاحق ان ادراك النساء اللواتي يستخدمن القائمة التـي تضـم «روح» القهـوة يصنف بسهولـة في طائفتين. وصفت بعض المستجيبات المرأة بالكسل والاهمال واللامبالاة بصحة الزوج ، في حين عمدت فئة أخرى منهن إلى القول بأنها امرأة مسؤولة تحاول توفير الوقت وتنظيم عملها بصورة مرضية. أما النسوة اللواتي ضمت قائمتهن القهوة العادية فقد وصفن المرأة بعبارات حيادية أو متوسطة الايجابية. خلص هير إلى القول باختلاف اتجاهات النساء من استخدام «روح » القهوة ، وبان للعديد من النساء تعصباً ضد هذا المحصول ، وبأن اساس تلك التعصبات يتسرب من ادراكاتهن لانفسهن ولادوارهن كزوجات وربـات بيوت.

لقد وفر استخدام الاسئلة الحرة ذات الطبيعة الاسقاطية تبصراً جيداً في اتجاهات المستجوبين ومكن الباحث المناظر من اكتشاف العوائق السخيفة، والتعصبات والقوالب الفكرية التي كان يمكن للمبحوثين المستجوبين ان يعجزوا عن تواصلها بصورة مباشرة.

يغدو نمط هذه المشكلة أكثر جدية وخطورة عندما نريد من المبحوث أن يدلي بمعلومات تنبىء عن اجترائه على القيم والمعايير الخلقية ، أو عن مجرد تخطي حدود خوف المستحسن الاجتماعي. تشكل الاسئلة حول المعتقدات الخلقية ، وتعاطي المسـكرات ،

والتعصبات العرقية والدينية تهديداً حاداً للمستجوب.

ربما يكون استخدام سؤال يوجه الانتباه إلى شخص «آخر» خلاف المستجوب أبسط صيغ الاسئلة الحرة وافضلها. قد يستخدم هذا الاسلوب كبديل للاسلوب الموجه المباشر أوكمنفذ إليه. لان من المسلم به بأنه ما ان يبدأ الفرد بالحديث عن سلوكه الخاص بنسبه إلى شخص آخر، حتى يغدو أكثر استعداداً للاعتراف بانه يتحدث عن سلوكه. حدث خلال الحرب العالمية الثانية ان كان الناس يعمدون إلى بيع سندات الدولة مستنزفين الاموال التي تحتاجها الحكومة لمتابعة الحرب. ولم يكن من الممكن معرفة السبب الحقيقي لان من يبادل السند بالمال كان يحس بأن عمله «غير وطني» لذلك عمد الباحث إلى السؤال التالي: لماذا يعمد بعض الناس إلى مقايضة سندات الحرب بالمال؟ «كان المستجوبون يشعرون بالحرية للتحدث عن «لا وطنية الآخرين» ويدلون على الاسباب الحقيقية لسلوكهم هم. كانوا يقولون «تألمي ان بعض الناس يبادلون السندات بالمال لانهم يشعرون بالحاجة الماسة لدفع نفقات طارئة... ربما شعروا بالضيق من مبادلتها، لكن لم يكن لهم مفرّ من ذلك؟ بعد هذا، يغدو من السهل سؤال المبحوث ان كان هو نفسه قد تعرض لمثل تلك الضغوط وان كان قد بادل سنداته بالمال؟

طور بعض الباحثين اسلوب ابدال شخص بآخر باسلوب ابدال شخص بصورة. تم هذا في مجال دراسة التعصبات الطائفية والعرقية. فلقد تبين ان الكثيرين من المستجوبين يحجمون عن ربط اتجاهات البديل باتجاهاتهم مباشرة. درس رداك[1] ورفاقه ردود فعل الاطفال نحو الفئات الدينية باستخدام مجموعة من الصور. اظهرت الصورة الاولى فئة من الاطفال البيض، والثانية فئة من الاطفال البيض مع زنجي واحد، أما الثالثة فغلب فيها صغار الزنوج. سئل المبحوث الصغير مع اي فئة يفضل ان يعلب، ولماذا يفضل تلك الفئة؟ افترض ان من يشعر بالتعصب نحو الزنوج ويرفض التحدث

(1) M. Redeck et al., Social Perception in Attitudes of Children, Genetic Monographs, 40, 327-447, 1949.

عن ذلك ، سوف يكشف عن تعصباته باشارته إلى تجنب فئة الزنوج .

استخدمت جاهودا[1] ورفاقها اختبار اكمال الجمل لدراسة ذات المشكلة . يبدو ان اكمال الجمل يسهل عملية التفسير بصورة افضل مما يفعله اسلوب الصور، لكنه لا يصفو كلياً من إثارة التهديد . عاين المثال التالي من الدراسة المذكورة حيث تفرض التعليمات على المبحوث اكمال الجمل التالية :

أ ـ عندما جلس الزنجي إلى جانب جول في الحافلة . . .

ب ـ الزنوج . . . .

جـ ـ ان مرأى الزنجي دوماً . . . .

د ـ المشوار في حي الزنوج . . . .

تشكل الامثلة المطروحة بعضاً من العديد من الاساليب الجانبية المستخدمة لجمع وقائع تثير في المستجوبين التهديد أو الارتباك لو هي اثيرت بالاساليب المباشرة . تشترك الوسائل الجانبية في استخدام مثير خارجي أو موضوع للنقاش مثل الصور، واوصاف اوسير موجزة ، أو شخص خيالي يطلب إلى المستجوب وصفه . تطبق الاساليب المذكورة لتحقيق اغراض أخرى يحس المبحوث بالاحجام عن التحدث عنها .

نقص المفردات العامة أو الجهل بالمفهومات

تبدو المشكلة المطروحة كما لو أنها مشكلة لغوية ، كما يبدو أن حلها يقوم بتحديد عبارات المستجوب ومفاهيمه . غالباً ما تتضمن تناظرات السبر، وتناظرات علاج المشكلة تعريفاً للمفاهيم التي لا يدرك المبحوثون معانيها . يتعقد الامر، ان صعب اعطاء تعاريف بسيطة أو ان وفرت التعريفات اشارات إلى الاجابة الصحيحة ، مما يجعل من المفضل استخدام اساليب اقل مباشرة كما يتضح من المثال التالي :

---

(1) Marie Jahoda et al., Research Methods in Social Relations, Dryden Press, N. Y. 1951.

حاول بعض الباحثين علاج مشكلة الامراض النفسية باكتشاف معرفة الناس بالمرض النفسي واتجاهاتهم منه، اضافة إلى الاعراض العاطفية التي يعدها الناس مؤشراً على المرض، وإلى تصورهم لكيف تجب معالجة المرضى. سعى الباحثون إلى تحديد اجابات الاسئلة التالية: هل يعد الناس كل الافراد ذوي الاضطراب السلوكي مرضى؟ هل يعدون الاضطرابات السلوكية مشكلات تتطلب فهماً وعلاجاً نفسيين، أم مشكلات تجب معالجتها بافعال ضبطية أو قانونية؟

تمثلت الصعوبة الاولى في نقص العبارات المشتركة بين المناظرين والمبحوثين. فلم يكن لعبارة «الصحة النفسية» الا القليل من المعنى بالنسبة لغالبية الناس، وتراوحت معرفة المبحوثين بالصحة النفسية بين العصابية البسيطة والسلوك الذهاني الحاد. لم يكن بمقدور المناظر تعريف الصحة النفسية لان ذلك يفسد عملية التناظر إذ يزود المبحوث بنفس المعرفة التي ينوي استخلاصها منه فتم تجنب الأمر بمقاربة تعريف المرض النفسي واعراضه واساليب معالجته بصورة جانبية.

شمل المثير المطروح على المستجوب قراءة سيرة وصفية موجزة لعدد من المشكلات العصابية، والاضطرابات السلوكية، والذهانات. اجاب المبحوثون اسئلة تصف السلوك عبر مدى التجربة العامة بلغة يفهمونها. مكن تحليل الاجابات الباحث المناظر من تمييز الاعراض التي عدها المستجوبون دالة على المرض النفسي، من الاعراض التي رشقوها في مدى السواء. اليك مثالين استخدما في تلك الدراسة.

المثال الأول:

نود التحدث إليك حول نوع المشكلات التي يجابهها الناس. خذ، مثلاً حال امرأة سمها علياء. انها شقية تماماً وتخشى ان تنهار اعصابها. هل تعتقد ان للعديد من الناس مشكلات من هذا القبيل، أم أن من يعاني تلك المشكلات فئة قليلة جداً؟

لماذا يقع البعض في تلك الشروط وينجو منها آخرون؟

هل تستطيع ان تزيدني حول هذا؟
ان كان الجواب في اطار «اسباب داخلية»: كيف يصير الشخص إلى تلك الحال؟
ماذا تستطيع علياء ان تفعل بحالها؟
ان لم يذكر المستجوب «مصادرخارجية»: هل هناك أي مخرج أو سبيل لعونها على حالها؟

يسأل من يذكر مصدراً خارجياً: وإذا لم يجْدِها هذا، هل تعتقد بمخرج آخر تستطيع علياء طروقه؟

إن احس احدهم انها تعاني حالاً عصبية: هل تعتقد ان عليه (عليها)مساعدتها فوراً أو التريث؟ لماذا ترى ان عليهم فعل ذلك؟ ماذا تعمل انت؟ هل تشعر ان الانسان يميل للتحدث مع اصدقائه حول تلك الحالة، او انه (انها) سيسكت عن الأمر؟
ان كانت الاجابة سيسكت او بعضهم يسكت وبعضهم لا يسكت: لماذا لا يتكلم (تتكلم) عنها؟ ثم أسأل الجميع: ماذا بشأنك، هل تظن انك تسكت او تحكي؟ لماذا ذلك؟ هل تعتقد ان النساء اميل من الرجال للوقوع في تلك الحالة، أو ليس هناك فرق بين الاثنين؟ لماذا تعتقد ان ذلك كذلك.

المثال الثاني:

اليك موقف يوسف ابن العاشرة، لقد وجد اهله انه يسرق الاشياء منذ زمن طويل، وانهم مستاؤون من ذلك.

لماذا يسلك بعض الاولاد بهذه الصورة ويمتنع عنها آخرون؟
هل لك ان تزيدني في ذلك؟
ان كانت الاجابة في اطار الاسباب الداخلية: كيف يصير الولد كذلك (ادخل متحولات الشخصية المذكورة او أنماطها)؟

ماذا ينصح مع يوسف؟

ان ذكر نوع مساعدة الطفل أو الاهل: هب ان ذلك لم يفدهل يوجد مخرج آخر يستطيعون اللجوء إليه لعونه؟

ان لم يذكر علاج الطفل: لقد كان يوسف يفعل ذلك منذ فترة طويلة. هل تظن ان هناك مكاناً ما يمكن اخذ الصبي إليه لمعونته؟

يحتمل استخدام الاسئلة الجانبية لامتلاكها ميزات تفيد في تجاوز السيئات الأساسية التي جابهتنا في السياقات الأخرى، فهي تمكننا من جمع وقائع تعجز عنها أساليب التناظر الأخرى، الا أنها تتضمن مصاعب جمة في المفردات والصياغة والتفسير. لذلك تجب العناية بهذه الاسئلة وتجربتها مع عدد من المبحوثين للتأكد مما إذا كانوا ينقلون نفس الانطباعات التي تصورها الباحث المتناظر أو مما إذا كانت الأسئلة تجر الاجابات المطلوبة. من المستحيل صياغة تلاحقات الاسئلة المذكورة دون اعادات متكررة للمحاولة والخطأ. لقد خضعت اسئلة بحث الصحة النفسية السابق لعشر محاولات من التصحيح واعادة التصحيح.

الاستجابة لمثير معقد

غالباً ما نضطر لاستخدام اسلوب جانبي وذلك عندما نريد من المستجوب ان يرد على موقف او مثير معقد. يجنبنا استخدام الصور والمواد البصرية الاخرى الوصف اللفظي أو التعريف المطول والمعقد.

افرض اننا نود ان نعرف أي نمط تعليمي يفضله التلاميذ على الآخر: النقاش العفوي الديمقراطي أو المحاضرة التقليدية التي تفيد من مساهمة الاولاد . يتطلب وصف أي من الموقفين المذكورين مقطعين من الشرح الذي قد يطول ويتعقد وينقل إلى الولد المبحوث ذات المعلومات التي نريد التعرف عليها لديه والتي يعجز عن الاحتفاظ بها كلها، مما يدفعه إلى الاجابة على اساس الجزء الصغير الذي تمكن من الاحتفاظ به أو على اساس كلمة اثرت فيه. ولن ننجو، ان نحن قدمنا الوصف المذكور، من المجازفة

باستخدام كلمات طنانة مثل الديموقراطية والتسلطية يدفع «طنينها او نغمها» المبحوث إلى التحيز فيختار النمط الديمقراطي لمجرد اسمه.

يمكن للمناظر ان يستخدم بديلاً جانبياً فيعرض على المبحوث صورتين ، تظهر احداها صفاً يصغي بانتباه إلى محاضر يواجه صفوفاً منظمة من المقاعد، وتعرض الاخرى فئة اخرى من عدد مماثل لعدد اولاد الفئة الاولى يتحلقون حول طاولة مدرسهم منشغلين في زحمة حوار تبادلي . يسأل المستجوب في أي من الفئتين يرغب ان يشارك ولماذا اختار ذلك ، وما هي الفروق التي يتنبأ بقيامها بين الفئتين.

ان ميزة الصورة لتحقيق اغراض المناظر واضحة تماماً، إذ يستطيع المبحوث دراسة الصورة مطولاً، والاستجابة لها دون الحاجة إلى تعليمات لفظية. وبمقدور الصور ان تعرض مثيراً معقداً بنجاح يتخطى كل ما تستطيعه الاساليب التقليدية اللفظية المباشرة.

١١ . الأساليب الاسقاطية في التناظر

ربما يحدث الموقف الذي ننصح فيه بالاساليب الجانبية عندما تتطلب اغراض التناظر من المبحوث معلومات يعجز عن الادلاء بها . تذكرنا نظريات الشخصية وملاحظات المعالجين وتجارب الحياة اليومية بعوزنا الشديد للتبصر بضروب سلوكنا وميزات شخصيتنا التي لا نعيها وبمصادر قلقنا وألمنا الشديد التي تلقي احمالها علينا دون ان نراها.

يمثل بعض العلماء النفس بقمع طبقي يسمونه قمع الوعي تلامس فتحته المحيط الذي يعيش فيه الفرد ويبقى قعره يمثل المستوى الأساسي للشخصية وتتوضع بين الفتحة والقعر كل مستويات طبقات الحياة النفسية للفرد.

تعوم الملاحظات الحسية والمعلومات حول محيط الفرد في عالم الملاحظة المباشرة عند فتحة القمع. تنتظم الملاحظات والمثيرات وتأخذ معانيها عبر ظواهر الادراك والتفكير والتعلم وما شاكلها في المستوى الثاني. اما الاتجاهات فتقبع في المستوى الثالث. وتبقى الاتجاهات المجهولة في المستوى الرابع اي الطبقة الرابعة. يميز التمثل المذكور ضربين من الظاهرة الواحدة يرجع كل منهما الى مستوى معين. فتقوم الاتجاهات التي يعيها الفرد في الطبقة الثالثة مقابل الاتجاهات التي لا يعيها في الطبقة الرابعة. إلا أن من الضروري أن يلاحظ ان التوزيع الطبقي ليس بهذا الوضوح والتقطع بل ان بالامر الكثير من التداخل

والتشابك. ثم ان مختلف الطبقات لا تني تتفاعل وتتداخل وتعدل واحدتها الأخرى. فالمدركات قرب فتحة القمع تتأثر بالاتجاهات العميقة مثلاً. والشيء الملاحظ في المحيط نفسه، يعطىْ معناه وبنيته مما يعدله وقد يجعله مختلفاً عما هو عليه في واقعه الحقيقي. فالمدرك يختلف عن الواقعي لتأثره بالواقعي من طرف وبالمستويات العميقة من الشخصية من طرف ثان.

تقبع اهمية الظاهرة المذكورة بالنسبة لاغراض هذا الفصل، في الصعوبة الاساسية التي تعترض خطانا إلى البنية العميقة للشخصية الفردية، فيصعب على الفرد المستجوب في تلك الحالة التواصل بدقة حول نفسه لأنه نفسه لا يعي ما نسأله عنه. لقد أكدنا واقعة تفاعل الظاهرات النفسية من مختلف مستويات الشخصية مع بعضها، ويمكن استغلال تلك الحقيقة. فإذا ما كان للمناظر درجة كافية من الذكاء والمهارة ومسلحاً بنظرية صائبة عن الشخصية استطاع من أسئلة حول مواد الطبقات العليا النفوذ الاستنتاجي الى الطبقات الدنيا.

يهتم علماء النفس في العادة بمميزات الشخصية وخاصة منها اتجاهاتها الاساسية من الامن والزعزعة. يرد العديد من الناس على الآخرين وعلى مختلف جوانب الحياة باسلوب ينم عن الثقة بكفاءة الفرد وقدرته لمجابهة الكون ومن فيه. ويرد آخرون باسلوب مرتجف واجف يوحي بالزعزعة والخوف من الناس والعالم. ربما عمد الكثيرون، وان لم نقل غالبية الناس، إلى الرد بصدق على سؤالنا بصدد ثقتهم بانفسهم. يرجع جانب من الصدق إلى جهلهم المقصود من كلمتي الثقة والزعزعة وإلى طمس صورتهم لذواتهم لذلك الجانب عن اعينهم. الا اننا نستطيع سؤال الفرد بصدد مستوياته الادراكية والاتجاهية في منطقة الوعي والنفوذ من خلال الاجابة إلى المستوى الاعمق للثقة والاهتزاز. قد يقول انه يحب مقابلة الناس الجدد او ينفر منها، وان اعصابه تشتد وتتوتر أو ترتخي وتهدأ في المواقف المستجدة، وانه يتجنب الولوج إلى اماكن بها اناس لا يعرفهم أو ينخرط في كل مجال لا يأبه بما فيه وبمن فيه. توفر اجابات المستجوب المذكورة صورة

واضحة عن نمط ثقته بنفسه. وسؤالنا للفرد عن كيفية استجابته في مواقف نعرف سلفاً كيف يستجيب لها الواثقون والمزعزعون تمكننا من تحديد وضعه من الثقة أو الزعزعة.

يقارب علماء النفس والمحللون والمعالجون مميزات الشخصية العميقة بمساعدة اساليب جانبية متخصصة تسمى الاساليب الاسقاطية. شرحنا في الفصل الثاني زخمية الاسقاط في الشخصية. تتطلب الاساليب الاسقاطية من الفرد الاستجابة لمثير ذي بنية ضعيفة جداً، وذلك لتمكين اتجاهاته العميقة من لعب الدور الهام في تحديد الاستجابة. يعد اختبار بقع الحبر او الرورشاخ أكثر الأساليب الاسقاطية شيوعاً. يتألف الاختبار من عدد من اللوحات في كل منها بقعة حبر اتخذت شكلاً عديم المعنى أو الصلة بالعالم الحقيقي وبالاشياء التي يراها الفرد في محيطه. ويسأل المبحوث عما يراه في اللوحة. وإذ ان اللوحة نفسها عديمة الصيغة والمعنى والارتباط باشياء العالم الخارجي، فإن ما يراه المبحوث يجب ان يأتي بالضرورة من داخله هو ومن اعماق شخصيته. يعمد عالم النفس اخيراً إلى قراءة ذكية لاجاباته واستنتاج مميزات شخصيته.

لا تتفتح امامنا سوى المناهج الجانبية، عندما تكون اغراضنا جمع وقائع من الطبقات العميقة، لاننا نريد من المستجوب اطلاعنا على امور يجهلها. ونحن نستخدم عبارة «اسقاطية» للاشارة إلى تلك الاساليب عندما تستخدم في دراسة الشخصية. استخدمت اساليب اسقاطية معدلة لاغراض اخرى. يوضح المثال التالي استخدام تلك الاساليب مما يعلمنا الكثير حول الاتجاهات العميقة.

حاول الباحثون[1] اكتشاف ما إذا كان الناس يشعرون بالقلق من امكانية قصف الاعداء لمدنهم. اقنعت بعض الابحاث الاستطلاعية والاستنتاجات المسحوبة من نظرية التحليل النفسي، الباحثين بعجز الناس عن التحدث عن قلقهم حول الموضوع المذكور،

---

(1) William A. Scott, The Avoidance of Threatening material in Imaginative Behavior J. Abn. Soc. Psycho., 27, No 3, 338-346 (1958).

وبكونهم غير واعين لخوفهم من القصف. فلقد وقى الناس انفسهم من المعاناة الواعية لتلك المخاوف بكبتها. ان صدقت الفرضية، وجب لسؤال مباشر عن القصف ان يثير ردوداً سلبية (عدم الخوف) خلافاً للسؤال الجانبي الذي يجب ان يجر ردوداً إيجابية (الخوف).

صمم في اطار التفكير الفرضي المذكور منهج جانبي تألف من سلسلة من الصور رسمت فيها مواد غامضة وعرضت الصور على المبحوثين واحدة بعد أخرى. وكان المبحوث يسأل بعد كل صورة وصف ما يرى. وما الذي يعتقد انه يحدث، وما هي الاشياء التي قد يراها الناس الآخرون في الصورة.

عرضت احدى الصور امرأة واقفة فيما يمكن ان يدرك كبوابة، وهي تحملق في السماء بحثاً عن شيء يبدو بصيغة غامضة بعيداً في السماء. وتبدي الصورة الثانية امرأة تسرح مجرجرة خلفها طفلاً وتحمل حزمة على ذراعها الأخرى. مثلت الصورة الاولى لبعض الناس، امرأة تراقب عراكاً بعيداً بين الاوز والطيور الأخرى. ورأى آخرون امرأة تراقب زوجها يقود سرباً صديقاً، ورأت فئة ثالثة امرأة قصف منزلها وقتل ساكنوه ووقفت هي تراقب انسحاب الطائرات بعد القتل. والمدهش، لصالح تحقق الفرضية، ان من أكد المواضيع المدنية في ادراكه الخاص، سارع إلى ذكر القصف والمواضيع العسكرية المعادية المدمرة في إدراك الآخرين لما يحدث في الصورة.

توافقت نتائج سلسلة من تلك الصور في الاعتبارات التالية: ابدت فئة قليلة جداً من المبحوثين القلق بصدد قصف عدائي محتمل في الرد على السؤال المباشر، وارتفعت نسبة ادراك القصف في الرد على الصور. وزادت تلك النسبة كثيراً عندما دار الأمر حول ادراك الآخرين لما يجري في الصورة. يبدو واضحاً، إذن، ان المنهج الجانبي للسؤال يوصل إلى وقائع صادقة يعجز عنها المنهج المباشر في السؤال.

لا يجب للشغف بقوة الاساليب الجانبية والاسقاطية وشبيهتها، او باصالتها ان تتعثر بالصعوبات التي تعترض تطويرها وبالمشكلات الجدية التي تنطرح بوجه تفسيراتها.

تلخص جاهودا ورفاقها تلك المشكلات فتقول:

. . . يُعدّ افتراض قدرة الباحث على استنتاج خصائص الفرد من سلوكه ورغباته وعقيدته مباشرة من الاشخاص الذين تتقمصهم مغالاة مفرطة في التبسيط. وإذ انه يمكن اسقاط مستويات مختلفة من الشخصية ، رغبات بدائية ووعي وآليات دفاعية وادراك للواقع، وغيرها، فإن تفسير تلك المواد يكون في الغالب معقداً ويتطلب درجات رفيعة من التدريب والمهارة (جاهودا ورف. ، ١٩٥١، ص ٢١١ - ٢١٢).

وبالرغم من أن الأساليب الاسقاطية غدت مؤخراً اداة ضرورية في جعبة عالم النفس السريري ، فإن استخدام الطرق الاسقاطية في قياس الاتجاهات لا يزال استطلاعياً وتجريبياً . ان في متناول عالم النفس السريري عدداً من الوسائل الاسقاطية المتطورة مثل الرورشاخ، واستشعار الموضوع، وتداعي المفردات، وغشتالت بندر وغيرها. لقد اخضعت تلك الوسائل للبحث المكثف واثبتت قيمتها . ووضعت الطرق المعيرة لاستخدام تلك الوسائل الروزية، وطرق تنقيطها واجراءات تفسيرها مما وسع احتمال استخدامها.

يبقى عالم الاجتماع في وضع بائس إذا ما قورن بوضع عالم النفس السريري، إذ لا زالت تعوز الاول اساليب اسقاطية حسنة التطوير والصياغة. إلا انه يتوقع في المستقبل غير البعيد تطوير الاساليب الاسقاطية المعيرة لقياس الاتجاهات الاجتماعية. اما في الوقت الراهن، فتقوم تشكيلة واسعة من اساليب مبدعة وضعها باحثون منفردون لاغراض خاصة. لقد طبق القليل من الاساليب في أكثر من مشروع لكن احداً منها لم يتلق الدعم الضروري من جانب ذاك الخضم الواسع من التجارب. تختلف الوسائل في قدرتها على تقنيع غرضها، وفي غنى مواد الشخصية التي تكشفها، وفي درجة غموض المثير الذي يعرض على المبحوث ، وفي تطلبها للمهارة والجهد الضروريين لجمع الوقائع وتحليل الاجابات (جاهودا ورف، ١٩٥١).

١٢ . تنظيم الأسئلة وتصميم الاستجواب

اهتممنا حتى هذه النقطة بصيغة الاسئلة، مباشرة أو جانبية مفتوحة ام مغلقة. هناك، بصرف النظر عن صيغة السؤال، عدد من الاعتبارات تتعلق بترتيب الاسئلة أو تلاحقها. يؤثر تلاحق الاسئلة في انجاح التماس أو فشله. تشمل اعتبارات التلاحق ضرورة توفير مرحلة تمهيدية للتناظر، وتسهيل الانتقال من موضوع في التناظر الآخر، أو جعل الانتقال المذكور معقولاً، وصياغة نتيجة ملائمة للتناظر.

استخدام عدد من الأسئلة

يتطلب التناظر عدداً من الأسئلة حتى لو كان غرضه فرداً أو محدوداً. والواقع أن يشيع استخدام عدد من الاسئلة في فعل التناظر لتحقيق غرض فرد.

ربما قام سبب استخدام عدد من الاسئلة لتحقيق غرض مفرد في عجزنا عن صياغة سؤال واحد يستجيب لكل من المواقف التي يشملها الغرض المنشود. الغالب ان نعجز، في ايضاحنا لجانب من الاتجاهات أو الادراكات، عن التأكيد بأن سؤالاً بعينه يبلغ الدريئة كلياً. لذلك نضطر إلى طرح عدد من الاسئلة تصوب جميعها الى دريئة الجهة المدروسة. المفترض في اجراء زيادة عدد الأسئلة أن تكون الاجابة اكثر دقة وصدقاً وثباتاً من نظيرتها للسؤال الفرد. ولا يختلف المفهوم المستغرق في هذه الحالة عما يجابه في أي موقف يتطلب دقة في التصويب، فقائد السفينة الذي يريد تدمير هدف معاد يترامى في الأفق يأمر عدداً

من المدافع المدربة بالتصويب الى الهدف المحدد لاعتقاده بأن أياً من مدافعه قد يخطىء في اصابة الهدف، وباحتمال نجاح عدد كبير من تلك المدافع في اصابة الهدف المنشود. ينطلق مصمم التناظر من نفس الافتراض. يقوم المعيار الثاني الذي يحدد عدد الاسئلة في تعقد الاغراض المنشودة من التناظر وسعتها. يمكن تحقيق غرض معرفة عمر المبحوثين بطرح سؤال بسيط لكن تحديد اتجاه التلميذ من التوجيه المدرسي يتطلب عدداً من الاسئلة لتغطية الجوانب المختلفة للاتجاه المذكور في مختلف السياقات المحتملة. لا ننكر ان ثمة ظروفاً يكفي فيها سؤال واحد لتحديد اتجاه التلميذ من الأمر. فإن قام غرضنا في مجرد تقسيم الناس في تصانيف عريضة للراضين والرافضين، امكن التساهل في الخطأ الناجم عن السؤال المفرد. تعد درجة الدقة المطلوبة اذن، معياراً آخر لتحديد عدد الاسئلة. أما المعيار الاخير فيتمثل في أهمية الغرض المنشود من مجمل فعل التناظر. فإن كانت للموضوع قيمة رفيعة وأهمية بالغة وجب زيادة عدد الاسئلة وذلك للتأكد المسبق ببلوغ الغرض المذكور.

وعلى العموم، فإن تحديد الاتجاهات او المعتقدات يتطلب من الاسئلة اكثر مما يتطلبه اكتشاف المعلومات الوقائعية، وذلك بسبب الطبيعة المعقدة للظواهر النفسية اذا ما قورنت بالطبيعة البسيطة للوقائع الموضوعية. من السهل تصور الاتجاه أو المعتقد «جانباً» في المجال النفسي للفرد يهدف المناظر الى اكتشافه كلياً. افرض اننا نود معرفة الأسس التي يقوم التلميذ وفقها معلمه في المدرسة. قد تقوم اتجاهات التلميذ على المهارات الفنية لمعلمه وعلى دعمه لتلاميذه، وعلى قدرته في مجابهة مرؤوسيه الخاصين وعلى غير ذلك. ومن غير المحتمل لسؤال فرد ان يجر استجابة تكشف كامل الجوانب الفرعية الثلاثة المكونة لاتجاهات التلميذ من معلمه.

يمكن اكتشاف «جانب اتجاهي ما» بسلسلة من الأسئلة المغلقة او بسؤال مفتوح تصاحبه اسئلة استقصائية وأخرى تتبعية، او بمركب منها جميعاً، يفيد التخطيط الواضح في معاينة تلك المناهج وذلك لاثارة الشروط التي تفرض أياً منها دون سواه. اعتبر أولاً

استخدام السؤال المفتوح. نهدف من السؤال المفتوح امساك « ضوء » أو « قبس » أو « لمحة » في الجانب الاتجاهي العام تستدعي الكشف. قد نسأل مثلاً: « هل لك ان تخبرني كيف تشعر نحو موجهك في المدرسة؟» سوف تختلف الاجابة على هذا السؤال من مبحوث لآخر. فقد يعمد البعض لالقاء كل مشاعرهم من الرجل رداً على سؤال فرد. إلا أن معظم المبحوثين سيكتفون بردود جزئية أو ناقصة. تفيد الاسئلة الاستقصائية في دفع المبحوث الى « اكمال » مشاعره من موجهه: ويستمر التتبع الى أن يعبر المبحوث عن كل المواد المرتبطة بمشاعره من موجهه الخاص.

يعد اطلاق عدد من الاسئلة المغلقة بديلاً للصيغة السابقة في اكتشاف جانب اتجاهي معين. يعمل كل من الاسئلة المغلقة على جمع « مواد » ترتبط بجزء من الجانب الاتجاهي الذي ينوى كشفه. تفترض هنا قدرة المناظرعلى صياغة عدد من الأسئلة المغلقة تكون بمجموعها كافيةلجمع كل ما يتعلق بالاتجاه. على المناظر، ان اراد لهذا المنهج أن ينجح، ان يكون قادراً على تخطيط حدود المساحات الصغيرة المكتشفة من كل سؤال مغلق بحيث يستطيع لملمة كل المساحة المدروسة أو تغطيتها بعدد متكامل من الاسئلة الصغيرة.

يوضح تعارض المنهجين السابقين بعض المعايير المعتبرة في تفضيل احدى الصيغ على الأخرى والتي سبق شرحها من قبل. واضح أن يكون السؤال المغلق اكثر ملاءمة عندما يكون الجانب الاتجاهي محدوداً في حجمه وتعقيده عندما يعرف المناظرانتظامه بصورة مسبقة. من طرف آخر، ان كان الجانب الاتجاهي المدروس معقداً ويجهل المناظر نظامه وحدوده، كان السؤال المفتوح المرفق بأسئلة استقصاء وتتبع، أساس الاجراءات المستخدمة.

تلاحق الأسئلة داخل موضوع معين

على المناظر أن يتخذ قراره بصدد ترتيب الاسئلة المطروحة، وذلك بصرف النظر عن صيغة الاسئلةالمستخدمة. يتحدد القرار المذكور بعدد من الاعتبارات: يدعى احد لاجراءات الترتيبية بالتلاحق المنطقي حيث تشير العبارة الى البدء بسؤال ما هو أكثر

عمومية أو أقل تقييداً للمبحوث، والانتقال بالتتابع إلى الاسئلة الاكثر تقييداً. يشد المحتوى بهذه الطريقة تدريجياً الى الغرض المحدد. يهدف التلاحق المنطقي الى منع الاسئلة المبكرة من اشراط الاستجابات اللاحقة او تحيزها. ثم انه يفيد في دفع الاسئلة المفتوحة للافصاح عن اطار استناد فكر المبحوث.

تشرح سلاسل الاسئلة التالية التلاحق المنطقي المستخدم لتحديد ما إذا كان المبحوثون، يعتقدون بضرورة ارخاء أو تقييد سياستنا من مصر ولماذا هم يحتضنون الرأي المذكور.

١ ـ كيف تمشي علاقات هذه البلاد مع البلدان الأخرى؟
٢ ـ كيف حال علاقتنا مع مصر؟
٣ ـ هل تعتقد ان علينا أن نغير من تعاملنا مع مصر؟
٤ ـ ان نعم، ما الذي يجب ان نعمله خلافاً لما هو قائم؟
٥ ـ يقول البعض ان علينا ان نتشدد مع مصر، في حين يقول آخرون اننا متشددون فكيف تشعر حول ذلك؟

يلاحظ القارىء ان السؤال الأول عام جداً فلا يسهم في اقامة اطار استناد للمبحوث لكنه يوفر له حرية كبيرة لمناقشة الموضوع، وقد يعمد المبحوث في الاجابة عليه الى تحديد اطار استناده. حدد السؤال الثاني الموضوع ببلاد واحدة، أما السؤال الثالث فيهدف الى معرفة رأي المبحوث في كيف يجب على بلادنا التعامل مع مصر، خلافاً للسؤال الخامس الذي يصوب «قذيفته» على ما يجب فعله. لو ان السؤال طرح قبلاً، في التلاحق، لكان ادى الى اشراط اجابة الاسئلة الأخرى.

بالرغم من أن أسئلة التلاحق السابق مفتوحة الصيغة، فإنه من الممكن ترتيب التلاحق وصياغته بحيث تكون الاسئلة الأولى مفتوحة والأخيرة مغلقة. فإذا ما وسع التلاحق السابق ليشمل اتجاهات المرء من بعض المشكلات اليومية الراهنة، أو رأيه من

بعض نقاط السياسة الدولية، وجب اختيار الصيغة المغلقة للسؤال لكونها الأكثر ملاءمة من الأخرى. كان يمكن لتلاحقنا عن السياسة العربية أن يضم السؤال المغلق الآتي: « هل تفضل أو تعارض استمرار العلاقات السياسية مع مصر؟»

يساعد التلاحق المناظر على المحافظة على علاقة جيدة مع المستجوب ويدفعه للتناظر التام ويمكنه في المراحل الأولى من التناظر، من التعبير عن تلك الأمور التي تكون كامنة بالنسبة له. قد يجبر التلاحق الذي يبدأ بأسئلة مغلقة متخصصة المبحوث على تأجيل التحدث عن الاتجاهات الكامنة او الامتناع كلياً عن الاشارة اليها.

التلاحق المعكوس

ثمة حالات تفرض قلب التلاحق والبدء بالأسئلة الخاصة والانتهاء بالسؤال العام جداً. واضح أن « القلب » يضعف الميزة الاساسية للتلاحق، إلا أنه يقدم ميزة بديلة تجعله مفيداً في بعض المواقف. فالتلاحق المقلوب يفرض على المستجوب ان يفكر عبر اتجاهاته وجوانبها الفرعية التي تشكل بمجملها غرض التناظر. فإذا رغب المناظر التأكد من ان جانباً ما قد عد او أهمل من قبل المستجوب في عملية بلوغه لتقويمه، او التأكد من ان كل المبحوثين قد انطلقوا في تقويمهم من ذات الأساس فإن التلاحق المعكوس يوفر بعضاً من التأكيدات المذكورة.

يلائم التلاحق المعكوس المواضيع التي ليس للمستجوب ازاءها مشاعر قوية او التي لم يسبق له ان كـون رأياً بصددها. يعمل التلاحق المعكوس في تلك الحالات على قيادة المبحوث الى التفكير عبر « جانب معين » للتوصل الى رأي بصدده « خلال عملية التناظر ذاتها». يقودنا التلاحق المعكوس الى أن نعرف كيف يعمل المبحوث على تقويم موقفه الذي نهدف الى دراسته. فقد نقوده بأسئلتنا الخاصة حول موجهه والشروط النفسية لعمله المدرسي، ومحتوى تدريبه المهني، وغيرها منتهين بالسؤال الاكثر عمومية، مثل «الآن ،معتبرين كل تلك الأشياء معاً، فماذا نرى حول هذه المدرسة كمكان لاعدادك لمهنتك المستقبلية ؟».

سلالم الاتجاهات

هناك، بالتأكيد، عدد من الأنماط التي يرتب فيها تلاحق الاسئلة. تعد سلالم الاتجاهات بكل صيغها واحدة من تلك الانماط. تخصص كل طريقة سلمية معاييرها الخاصة في ترتيب اسئلتها او تتضمنها. نشير هنا الى أساليب ثيرستون وغاثمان وليكرت وكومبز دون ان نشرحها لأن ذلك يتخطى غرض هذا الكتاب(١).

تنظيم المواضيع

تبقى، بالاضافة الى مشكلات التلاحق ضمن موضوع او غرض معين، مشكلة اسئلة مختلف المواضيع او التلاحقات في تناظر معين. كيف يجب بدء التناظر؟ كيف يجب ان تتلاحق المواضيع؟ كيف ننتقل من موضوع لآخر؟ يمكن الاجابة على الاسئلة السابقة في اطار العبارة العامة القائلة بوجوب ترتيب المواضيع والاسئلة بحيث توفر افضل المعاني للمستشير المستجوب أو المبحوث أي ان على تلاحقات الافكار ان تتوافق مع منطق المستجوب ذاته. لهذا السبب، يجب بعثرة الاسئلة المرتبطة ببعضها وبأغراض التناظر وتوزيعها في سياق التناظر.

منطق المستجوب

يسهل الاستجواب المصمم جيداً انتقال المستجوب من موضوع لآخر، وغالباً ما يقوده لتوقع الموضوع التالي لكونه الموضوع المرتبط الذي طرحه للنقاش مباشرة. يوفر مثل ذلك التصميم المرتب اساساً ثابتاً لعلاقة المناظر بالمستجوب ويساعد على « دفع » الأخير. ليس توزيع المواضيع اعتباطياً أو عشوائياً، اذن، بل انه تقدم منظم ومنهجي.

تشرح دراسة مشكلة التسرب المدرسي وانحراف الناشئة النقطة المشار اليها. تتمثل اغراض تلك الدراسة في معرفة الاسباب التي تدفع التلاميذ الى التغيب عن الحصص الدراسية، ومعرفة الاسباب الأخرى التي تجرهم الى الاجتراء على الممتلكات والناس وذلك

(١) يستطيع المهتم مراجعة كتب القياس النفسي التي نخص منها كتابنا الصادر عن دار الكتاب العربي بدمشق.

اضافة الى الامساك بكل الشرائط المحيطية التي يحدث فيها التغيب والاجتراء والى التمييز بين الاجتراء الارادي ونظيريه الاستحواذي والاقراني (الذي يحدث تقليداً للأقران). تعد مشاعر التلميذ بصدد تسربه واجترائه من بين أهم اهداف الدراسة المذكورة وذلك بغية استغلالها في العلاج فردياً كان أو جمعياً. يبدأ المناظر بسؤال عريض عن الحالة العامة لشباب تلك الأيام في تلك الضاحية، وينتقل منه الى اسئلة بصدد وضع المبحوث بين أقرانه وتوقعاتهم منه وتوقعاته منهم وعلاقات التقارب أو التجاذب بينهم. ثم يقفز المناظر بعد ذلك الى السؤال عن تسرب المبحوث وظروفه وتكرره وطبيعته الارادية او الاستحواذية او الاقرانية وشعور المبحوث بصدده. ولا يشير المناظر الى موقف المستجوب من الموجهين والمعلمين والمسؤولين الاداريين الا بعد أن يتناول العوامل والجو المنزلي والخطط المهنية والمدرسية للمبحوث ومدى احساسه بتحققها ودرجةذلك التحقق ورضاه عنه، اذ ان تلك الأمور تجرتلقائياً الى الحديث عن الموجهين والمعلمين والمسؤولين وممارستهم التربوية وموقف المبحوث من تلك الممارسات. أخيراً، قد يلجأ الباحث إلى اكمال الصورة السريرية للمبحوث فيطلق عليه سؤالاً حراً يسأل فيه ان يصف اجمل أيامه في المدرسة او المنزل وأسوأ تلك الأيام ولماذا يعدها جميلة أو سيئة.

وضع التصميم السابق بعناية فائقة وبعد عدد كبير من المناظرات الاستطلاعية مما ادى الى تنظيم المواضيع بشكل منطقي يقود المبحوث من خطوة لأخرى بسهولة ويسر. ولقد كان المبحوثون بعد كل سؤال كثيراً ما يقولون لقد توقعت ان تطرح علي هذا السؤال، مما يدل على صحة وسلامة الترتيب وعلى نجاح التناظر في تحقيق غرضه الأول ثل باستمرار التناظر.

لة الافتتاح

ذكرنا عند مناقشة « أساليب علاقة المناظر بالمستجوب »، ان نقطة حاسمة في تناظر تحدث اذا ما طرحت المقدمة والقي اول الاسئلة. لا يعي المستجوب في تلك المراحل المبكرة «دوره» ولا ما يتوقع منه، بل انه قد يكون متحسساً بدرجة ما. على المناظر

ان يبذل قصاراه في الأسئلة الأولى لأهميتها في استمرار التناظر أو كفه. يجب تسهيل تلك الاسئلة بحيث يستطيع المبحوث اجابتها دون صعوبة، فلا يجب ان تحمل بأية درجة من الحمل على مواضيع تولد الارتباك والازعاج للمستجوب، بل يجب ان تساعد الأخير على الاحساس بثقته بنفسه وبأنه قادر على اداء الدور المرسوم له او المتوقع منه. لذلك لا بد للأسئلة الأولى من ان تعلم للمبحوث دوره. وليس من الضروري أن يكون لتلك الاسئلة اية أهمية بالنسبة للمناظر بل المهم ان تثير المبحوث وتحثه على الاستمرار. ان مهمة المناظر الأولى صياغة اسئلة لافتتاح التناظر واستمراره وهي اسئلة غالباً ما تسمى مفاتيح العلب أو الأبواب.

معايير التلاحق

تحدثنا من قبل عن ترتيب الاسئلة حول موضوع سابق بحيث تحول دون قيام اطر استناد تنفر المبحوث. ويجب ان تراعى مشكلة الاشراط في ترتيب الاسئلة بمعنى الا تؤثر الاسئلة الأولى في تحديد اجابات الاسئلة التالية. اذ ان المبحوث يقيم لنفسه منظومة اطار استناد خاص ابان تحدثه عن الموضوع ويحتمل ان يتعمم الاطار المذكور الى المواضيع الاخرى ويؤثر في الاجابات اللاحقة. افرض أننا نستجوب تلميذاً حول ما يشعر به نحو مدرسته التي تعده للحياة، فإنه يحاول ان يجد كيف يشعر، وما يحب وما لا يحب، وما هي المواضيع الكافية المرتبطة الى آخر ما هنالك من توقعات يقيمها تلقائياً حال اطلاقنا السؤال المذكور. فإن كان سبق لنا أن سألناه عن شعوره نحو موجهه او نقطه كبر الاحتمال بأن تؤثر تلك الاسئلة على اجابته عن سؤال شعوره من المدرسة. واذن على المناظر ان يعمل جهده لتجنب اشراط السابق من الاسئلة للاحق من الاجابات.

هناك معيار آخر للتلاحق يرجع الى المادة المطروقة. تتركز الصعوبة المذكورة اما في كمية العمل الذي يتطلبه السؤال واما في درجة التهديد التي تتضمنها للمبحوث فإن كنا نريد طرح مواضيع تتضمن تهديداً للمبحوث وجب علينا أن نتريث الى ما بعد قيام درجة عالية من الدفع. الأمر الذي يعني ترك تلك الأسئلة لمنتصف التلاحق الزمني للتناظر او

حتى لآخره اي الى ان نشعر بقيام حد أعلى من التوافق بيننا وبين المبحوث.

الانتقال من موضوع لآخر. بالرغم من الجهد العنيد لجعل التدفق سهلاً والتلاحق ناعماً والانتقال من موضوع لآخر ذكياً ومنطقياً فإن من المستحيل احياناً تجنب القفز المفاجىء من موضوع لآخر. وعلى المناظر في تلك الحال، أي حال احساسه بضرورة تقديم موضوع جديد، تهيئة المبحوث لتغيير محرك السرعة. تتمثل التهيئة في عبارة تنبىء المستجوب ان موضوعاً ما قد أكمل وانه يود الانتقال الى موضوع مختلف قليلاً أو غير مرتبط بالموضوع السابق. قد تكون العبارة « اعتقد أننا تحدثنا كثيراً عن الموجه، دعنا الآن نتحدث عن شيء آخر. دعنا نتحدث عن النقط وهل تعتقد انها عادلة او تفي موهبتك حقها؟»تساعد عبارة التحويل أيضاً على تحذير المبحوث بحيث لا يعمد إلى نقل إطار استناد تكوّن بصدد الموضوع الأول للحمل على الموضوع اللاحق.

تجربة الأسئلة استطلاعياً

مهما كان المناظر حصيفاً ودقيقاً في صياغة اسئلته وتصميم تلاحقها ومواضيعها فإن عليه ان يجريها على فئة صغيرة قبل طرحها للدراسة الفعلية. فالعادة ان يجرب المرء اسئلته الاستقصائية قبل بدء التناظر الفعلي على عينة صغيرة ويحلل النتائج للتأكد من ان الاسئلة تحقق اغراضه. غالباً ما تفشل اسئلة اعتقد المناظر بأنها من افضل الاسئلة، في تحقيق ادنى حدود اغراضه. يفيد التحليل العملي في زيادة احتمال تحقيق الاسئلة للأغراض المرسومة لها. قد يدعو الاستطلاع او الروز القبلي الى تعديل جذري للأسئلة وتلاحقها وترتيب مواضيعها. وقد يضطر المناظر إلى اقامة أكثر من استطلاع ليصل إلى ما يريد.

أما الهدف الثاني للاستطلاع الروزي فتحديد مدى تحقيق الاسئلة لحاجات المبحوث ومدى واقعية مطالبها عليه. والاسئلة التي تطرح بهذا الصدد هي التالية: هل تفيد اسئلة التناظر في اقامة علاقة متناغمة مع المستجوب؟ هل يفهم المستجوب الاسئلة؟ هل يمكن طرح السؤال دون ايضاحه او تفسيره؟ لا يمكن ازالة الشكوك المتضمنة في الاسئلة السابقة دون بحث استطلاعي واع منظم ودقيق.

١٣ . تقصي أغراض التناظر

يعد تتبع مجريات فعل التناظر للتأكد من تحقق الأغراض التي وضعها المناظر لفعله منذ البدء أهم جوانب التناظر وأكثرها تحدياً لوظيفته. فقد تعجز الاسئلة التي بذل المناظر قصارى جهده لجعلها دقيقة وواضحة ومنمقة، عن توفير اجابة على قدر مرضٍ من الكفاية والكمال لتغطية الاغراض التي نوىٰ تحقيقها. فماذا يستطيع المناظر فعله لدفع المستجوب لتضخيم ملاحظاته وتوسيعها وايضاحها؟ هل بمقدوره توفير مثير للمبحوث يحرضه دون ان يغضبه ويوجهه دون ان يمسخه ويطلقه دون ان يغيمه أو يشوهه أو يحيزه؟

نقص حر وموجه

يتضمن الجانب الأكبر من عمل المناظر استخدام اساليب توجه التفاعل وتركزه بعد السؤال الأول أو معه، وذلك بغية تأمين اجابات ملائمة واضحة تحمل على السؤال وتدل على المعاناة الداخلية للمبحوث. يعد هذا الجزء من دور المناظر اكثر جوانب عمله صعوبة وأهمية. ولا نعني بقولنا «ان هذا المناظر المعالج ماهر» الا قدرته على تحقيق هذا الجزء من عمله.

تقوم مشكلتنا الفورية اذن، في وصف اسلوب عام يستطيع المناظر استخدامه لجر الاجابات الملائمة في كل ضروب التناظر وصيغه. فما على هذا الأسلوب ان يحقق؟ يجب اولاً، ان يساعد على دفع المستجوب للتناظر، وثانياً، أن يقوي العلاقات التبادلية

ويزيدها استمراراً وذلك دون ان يخلق ما قد يجر الاستجابة باتجاه ما أو يعدل المعنى الاساسي للسؤال الأول. ثم ان على الاسلوب الذي ندعو اليه أن يسلم نفسه بسهولة ويسر للمناظر يستخدمه كلما دعت الضرورة لدفع المستجوب الى الاستمرار في التفاعل والحديث حول ذلك الجانب الذي تطلقه اسئلة التناظر القائم أو ذلك الجانب الذي تفرضه نقطة التحول في التناظر العلاجي، دون ان يكون لاتجاهات التناظر الخاصة أي أثر في سياقات التناظر.

دعم السؤال الأولي

يفيد استخدام التعليقات التأكيدية الموجزة، وفترات الصمت المزمنة، أو التأكيد التشجيعي البسيط في دفع المستجوب الى الازادة في المعلومات التي يوفرها في التناظر دون إحداث أي تحيز أو دون إساءة للعلاقة التبادلية للتناظر. يتضح ذلك من المثالين التاليين :

المثال الأول

الطبيب : حسناً يا سيدة س كيف تشعرين منذ زيارتك الأخيرة ؟

س : ليس حسناً يا دكتور.

الطبيب : « أهه » .

س : شهيتي ليست طيبة .

الطبيب : « أي واه » .

س : اجلس الى المائدة ولا يكون لأي طعام مذاقٌ حسن .

الطبيب : أخبريني أكثر من ذلك.

س : آكل قليلاً جداً . ما بقيت لي قوة اطلاقاً .

الطبيب : « أهه » .

المثال الثاني

المستشار : تقولين تريدين تبني طفل. فبأي نوع كنتم تفكرون؟

المستشير: ليست لدي فكرة قوية بالفعل (ينتظر المستشار بصبر ودون الحاح، وعيناه عليها، لا يقول شيئاً) .

المستشير: أعتقد أننا نريد ولداً صغيراً، إن كنت تنصحني بالحصول عليه. عمره أقل من ستة أشهر.

المستشار : « أي واه » .

المستشير : ولا أريد طفلاً مريضاً أو عبيطاً (صمت طويل) ينتظر المستشار باسترخاء تام واثقاً من أن ثمة أشياء أخرى، يريد المستشير سردها.

المستشير: أنا ، أعني نحن، لا نريد طفلاً من أسرة غير معروفة، أقصد، نحن من أسرة. أنت تعرف.

تشرح الأمثلة ثلاث طرق عامة نافعة لدعم السؤال الأولي. الطريقة الأولى « همهمة » تأكيدية موجزة تدل على فهمنا للمتحدث واهتمامنا به. تقول عبارتنا « أي واه » و « أهه » للمستجوب أن ما يقوله مفهوم تماماً لكنه لم يكمل إجابته. وطبعاً لو نحن صورنا المناظر لوجدنا أنه كان عند كل ترداد لاحدى العبارتين يهز رأسه مبدياً المزيد من إيماءات الفهم والاهتمام غير اللفظية .

يشرح المثال الثاني استخدام فترات الصمت التي تعد أبسط طرق تشجيع التناظر. أما المناظر الغر فيتحسس الصمت ويشعر بالرغبة الآسرة لملئه بنفسه وأنه لسلوك سيء لا ينصح به. إذ ان على المناظر أن يكون حساساً لهيئة المستجوب ولردود فعل وجهه ولغيرها من الدالات وذلك لكي يميز الصمت «الحامل» من الصمت الفارغ المثير للارتباك. يعني الصمت في كثير من الحالات أن المستجوب يفكر ويوازن ويقرر كيف وماذا وهل سيقول شيئاً آخر. هذا النوع من الصمت مفيد جداً إذ يقوي العلاقة التفاعلية بين المناظر والمستجوب. أما الصمت الذي يبرز عندما يكون المستجوب خالي الوفاض من أية فكرة فهو مثير للارتباك مزعج ويسيء الى العلاقة التبادلية بين طرفي التناظر. تتضح الوسيلة الثالثة الداعمة للسؤال الأولي في الأمثلة التالية عندما يقول المناظر «زدني ايضاحاً عن هذا». فهناك الكثيرمن العبارات الحياديةالتي يمكن ان تستخدم بين آن وآخرللحصول

على إجابة أوضح وأكمل. من تلك العبارات:

ماذا تقصد ؟
أود لو أعرف المزيد من تفكيرك حول هذا.
لست متأكداً من أنني فهمت ما تقول.
لماذا تعتقد أن الأمر كذلك ؟
لماذا تشعر كذلك؟
ما أسباب ذلك ؟
هل لديك أسباب أخرى لشعورك بهذا؟ وغيرها؟

تدل العبارات الحيادية السابقة على الاهتمام وتشحذ السامع للادلاء بمزيد من الوقائع، الا أن استخدامها بنجاح يتطلب من المناظر أن يعرف فوراً كيف فشلت إجابة المبحوث في الرد على السؤال الأولي، وأن يصوغ، بعد ذلك سؤالاً أو ملاحظة حيادية ملائمة لجر المعلومات التي يعتقد أنه يحتاجها، وأن المستجوب يمسكها على طرف لسانه. وكما هو الأمر مع كل أسئلة الدعم، فإن أسلوب طرح السؤال بمستوى أهمية صياغته. اذ ان طلب الايضاح بصورة قاسية فجة تشعر المستجوب أن استجابته الأولى لم « تكن مرضية »، وبأن المناظر نفسه لم يكن كفوا، مما يعيق سير التناظر بصورة حسنة إن لم يوقفه. يمكن لنفس السؤال إذا ما طرح بهدوء محملاً تأكيداً ضمنياً بأن المناظر يرغب بمزيد من الفهم وأنه قلق لأنه «هو» لم يجد الفهم، أن يثير الرغبة في المستجوب للازادة في التعاون والادلاء أو الافصاح. يطلق على أساليب المناظر الثلاثة من « الصمت » و « التعليق »، «والأسئلة الثانوية» أو « الحيادية » اسم التقصي وهي عبارة تميز التعليقات العفوية الهادفة الداعمة من الأسئلة الأولية أو المبدئية. فالتقصي، كما يوحي به اسمه، مثير يدفع المستجوب الى المزيد من التناظر.

أصول الأساليب الحرة

يمكن وصف أساليب التقصي موضوع هذا الفصل « بالحرة الموجهة ». يشير

الوصف المركب الى فعل لا يحرض المبحوث الى المزيد من التناظر وحسب ، بل إنه يفعل ذلك بطرق تنسجم مع المنهج الأساسي للتحريض الذي شمله الكتاب. ليست مفردتا الوصف كما يبدو للوهلة الأولى متناقضتين قط، بل انهما منسجمتان متوافقتان لتحقيق غرضهما بشكل واضح اذ تكون الحرية للمبحوث والتوجيه أو الضبط للمناظر. يلزم المناظر نفسه بإبعاد التحيز عن تقصيه فيضبط كل ما يقوله أو يفعله ويوجهه بحيث يبعده عن التحيز المذكور تاركاً الحرية الكاملة للمستجوب مريضاً أو مستشيراً أو مبحوثاً أن يجيب كما يشعر ويحس ويدرك ويعي. واذن ليس الوصفان متعارضين بل هما متكاملان متعاونان متساوقان .

يحقق الأسلوب الموجه الحر الأغراض التالية : (١) تحريض المستجوب على التناظر الكامل بتضخيم عباراته السابقة وبايضاح ما قال، وسرد أسباب قوله ذاك أو سياقه. لقد سبق أن نوقش الجانب التحريضي من دور المناظر، بالرغم من اقتصار اهتمامنا آنذاك على الأسئلة والتعليقات الداعمة في اطار توفيرها لعلاقة تسامحية تقبلية بين طرفي التناظر (٢) مراقبة التفاعل بين المناظر والمبحوث لتركيزه في محتوى أغراض التناظر. يفيد هذا النوع من التقصي في زيادة فعالية التناظر ومردوديته وقدرته في تعريف المبحوث بما هو ملائم أو مناف مما يجر الى تضييق التناظر أو الحيلولة دون تناظر المواد التي لا تخدم الأغراض التي بودر التناظر لتحقيقها.

إلا أنه لا يكفي سؤال التقصي أن يحقق الوظيفتين المذكورتين وحسب بل لا بد له من انجاز مطلب ثالث، بذات أهمية المطلبين السابقين ويتمثل في «تحقيق نتائجه» دون إنزال أي تأثير مستهجن أو غير مخطط له بالتناظر، أي ان عليه أن يمنع حدوث ما يسمى بالتحيز. فعلى التقصي أن يقوي محرض المبحوث للتفاعل في اطار محتويات أغراض التناظر، وأن يفعل ذلك دون أن يوحي له بأن التناظر يفضل واحدة من وجهات النظر على سواها، أو بأن اجابة ما صائبة وأخرى خاطئة، أو باستهجانية أي ضرب من المعلومات التي تتأرجح في ذهنه بأية درجة أو صورة ولأي سبب.

اننا في تسميتنا لأسلوب التقصي الحر الموجه، انما نستعير من روجرز أحد أهم مفاهيم منهجه في التناظر المعروف بالمنهج المحور في الزبون المستشير[1] . نحت روجرز عبارة « الحر » لوصف جوانب العلاج المحور في الزبون[2]. يمسك المعالج المحور في المريض نفسه عن أي توجيه فلا يأخذ المسؤولية لتقرير المواضيع التي تعد للنقاش، ولا الأهداف التي على الزبون أن يسعى لبلوغها ولا حلول المشكلات التي يحملها الزبون الى موقف التناظر. يعد روجز أن كل تلك القرارات بالضرورة مسؤولية الزبون، ووظيفة المعالج مساعدته على تحمل تلك المسؤولية.

يقضي العلاج المحور في الزبون أن يحدد الأخير المواضيع التي تجب مناقشتها، في وقت ما من التناظر، وطريقة الكشف عن تلك المواضيع. على الزبون أن يفعل كل ذلك، لأن المعالج يرفض قبول تحمل مسؤوليات هي في الأصل المسؤوليات الأساسية للزبون ويستطيع الزبون تحمل المسؤولية لأن المعالج يوفر له جواً من التقبل والتسامح يشعره بالأمن والأمان اللذين كانا يعوزانه قبل العلاج.

دعنا نعارض هذا الموقف بنظيره في موقف تناظر معالجة المشكلة ومبحوثه. يستطيع المناظر الذي يهتم بجمع المعلومات لمعالجة المشكلة عبر عدد من المبحوثين اختيار موضوع النقاش . فالمبحوث قد لا يعرف شيئاً عن الموضوع الا بعد أن يخبره المناظر بذلك . أما عندما يجد المعالج نفسه مع فرد طرق باب عيادته بنفسه فإن على ذلك الفرد نفسه أن يبادر بعرض مشكلته أو سؤاله الذي دفعه الى العيادة أو المكتب بحثاً عن نصيحة أو حل. وما ان يعرض الزبون مشكلته أو يلقي سؤاله حتى ينقلب الدور الى المناظر يختار ما يراه ملائماً من مواضيع للنقاش والكشف وذلك بسبب كونه الخبير الذي سعى الفرد لنصيحته. يحدد الباحث أو المؤسسة العلمية موضوع مناظر علاج المشكلة وأغراضه فلا يمكن للمبحوث أن

---

(1) Client- Centered Therapy (1951) and Counseling and Psychotherapy (1942) Houghton Mifflin, Boston.

(٢) يستخدم روجرز الكلمة الانكليزية Client وترجمتها الحرفية الى العربية هي الزبون.

يفعل شيئاً بصددها خلال التناظر. وأن على المناظر نفسه مسؤولية تقبل أغراض تناظره ومراقبة تحقيقها دون أي انحراف عنها إلى أغراض دخيلة على جوهر التناظر المحدد من قبل. وأذن فالتفاعل في تناظر علاج المشكلة محدد غير حر ولهذا السبب وصفنا تناظر العلاج الفردي بالتقصي الحر أو غير الموجه.

إلا أنه، وما أن تتحدد مواضيع النقاش في تناظر علاج المشكلة، حتى يغدو موقف التناظر وفعله مشابهاً لعدد لا يحصى من السبل للتناظر العلاجي الفردي الحر. اذ ان على المناظر أن يترك الحرية الكاملة للمبحوث بحيث يوصل المعلومات حول الموضوع المحدد مسبقاً، بسرعته الخاصة وأسلوبه الخاص وتقديره الخاص لأهمية تلك المعلومات وفهمه لها . وعلى معالج المشكلة أن يكون كمعالج الفرد تسامحياً تقبلياً بصرف النظر عن وجهات النظر التي يسمعها والتي قد تتعارض وفهمه واتجاهاته .

تفيد الأساليب الحرة الموجهة، اذا استخدمت بفهم دقيق لمعانيها، في تحقيق مطلب التقصي الناجح المتمثل بتحريض المبحوث للاستمرار في التناظر الكامل، اضافة الى تحكمها في التفاعل بين طرفي التناظر بتركيزها التناظر في أغراض الأسئلة الأولية . علاوة على ذلك، يحول الاستخدام الملائم للتقصي دون تحيز التفاعل، بالرغم من ضخامة احتمال حدوثه. فإن نكل المناظر عن تحريض المبحوث لتوسيع اجابته بأسلوب حر غير ملزم، وأشار، بدل ذلك، ولو بأضعف درجات التأكيد، الى أن بعض الاجابات أفضل من سواها، أو ألمح الى ما يمكن أن يدخله المستجوب من ملاحظات حدث التحيز بشكل مفجع. لا تعكس الاتجاهات والآراء المتوصل اليها في التناظر الموجه المتحيز ردود المبحوث بل تكون تعبيراً ممسوخاً عن أفكار المناظر واتجاهاته وآرائه، وهو أمر ينافي أو يعارض البحث جملة وتفصيلاً، فرعاً وأصلاً.

يلقي التقصي الموجه المتحيز تأثير سيئة في التفاعل التناظري . افرض أنه في المثال الثاني، وبعد أن قال المستشير ليست لدي فكرة واضحة فعلاً بصدد أي نوع من الطفل أريد أن أتبنى، أن المناظر رد: «لا يهمك عمر الطفل مهما كان». إن تقصياً من هذا

القبيل يوحي للمستشير رغبة المناظر في مزيد من المعلومات لكنه يوجهها للتحدث عن العمر وليس عن الصحة أو المستوى الاجتماعي، والى اصرار المستشار على عدم اهتمامه بعمر الطفل. لتلك الأسباب، ولأنه كان يمكن للمستشيرأن يشعرأن من الضروري لها « الموافقة » مع « المستشار » في اعتبار التبني، يمكن للتقصي الموجه المحدد الملزم أن يسيء الى حصيلة التناظر بالرغم من قدرته على اثارة التناظر وابقائه واستمراره.

أسلوب التلخيص

يوجد، بالإضافة الى العديد من سيل الأسئلة الأولية الداعمة التي سبق أن شرحناها، شكل جانبي من التقصي يقوم على تلخيص المشاعر التي يبديها المستجوب أو ردها له. يتحدر الخط المذكور من حقل التحليل النفسي مباشرة حيث يستخدم بصورة مكثفة لمساعدة المريض في فحص اتجاهاته الخاصة بضرب من التبصر الذاتي. يعمل المناظر مرآة تعكس اتجاهات المريض بحيث يرى نفسه بصورة أفضل. يلائم ذاك التقصي أيضاً تناظر علاج المشكلة وذلك عندما نريد من المبحوث أن يكتشف اتجاهاته بعمق أكبر. تشرح الأمثلة الثلاثة التالية استخدام التلخيص ورد الاتجاهات في تناظرين متباينين: فردي في حقل الطب. ومشكلاتي في حقل علاج المشكلة.

المثال الأول

المريض : لست أدري، فما زلت أستخدم هذا العلاج لمدة ستة أشهر ولا يبدو أنني أتحسن قط.

الطبيب : لا ترى أي تحسن.

المريض : لعنة الله على الشيطان . لا . فإني أتجرجر أغلب الوقت ولا أمشي. لست أدري. لم ينفعني العلاج قط.

الطبيب: وتعجب إن كان يجب متابعة العلاج ؟

المريض: بصراحة نعم. فلو كان يفيد لحدث ذلك من قبل (صمت). أعجب إن كان هناك علاج يفيدني.

المريض : بالله ، يا دكتور قل لي الحقيقة . هل تعتقد أنني سأتحسن . إني قلق جداً ولا أستطيع النوم.

المثال الثاني

الباحث : سؤالي التالي حول إدارة المدرسة . كيف تشعر حول الطريقة التي تعمل بها ادارة المدرسة؟

المبحوث : يا شيخ. سؤال ضخم (صمت) لقد ألقيت آمالاً كباراً عليها يوم تعيينها . قلت انه ربما يكون في ذلك الجواب لمشكلات الضاحية. الآن أعرف.

الباحث : تشعر ببعض الشك حولها الآن.

المبحوث : نعم . إلا أني أعتقد أنها نفعت بعض الشيء ويجب أن نساعدها على العمل.

الباحث : تعتقد أنها نفعت بعض الشيء.

المبحوث : أوو. بالتأكيد. خاصة في حقل الأنشطة الحرة حيث ساعدت على تحسين العديد من الناشئة على اشغال أوقات فراغهم . واعتقد أن خراباً كان سيحل بالحي لو لم تتدخل الادارة بأنشطتها التي شغلت الشباب عن العراك والانحراف.

الباحث : إذن فالإدارة تقوم بعمل جيد في بعض الحالات لكنها على العموم ليست كما كنت تتوقعها.

المبحوث : بالضبط.

رأينا في المثالين السابقين عدداً من استخدامات تلخيص المستجوب لاتجاهات المبحوث وردها. يؤثر التقصي المذكور في التسامحية تجاه المبحوث وتقبل مشاعره . ثم إنه يحثّه على المزيد من التناظر. يمكّن التلخيص المبحوثين من سماع ما كانوا يجهدون لقوله بصورة مركزة مما يقودهم لفهم مضامين ما يقولون بصورة أفضل ، فإن أحس المبحوث أن المرتد اليه لا يمثل ما ينوي قوله ، عمد الى تعديله.

ليس ثمة شك في الفائدة المذهلة لهذا الأسلوب في اثارة التناظر ومساعدة المبحوث

على صياغة مشاعره وآرائه بدقة إذا ما استخدم بمهارة وفهم. ثم إنه يجر المبحوث الى التناظر بحرية ويحرره من الدفاعية التي غالباً ما تعرقل التواصل الحر. يفيد أسلوب التلخيص في اعلام المبحوث بصورة مباشرة وخلافاً لأي نوع من الأسئلة، أنه فُهِم وقُبل.

يعد تلخيص اتجاهات المستجوب أو مشاعره أمر صعب يتطلب قدراً كبيراً من التبصر والبراعة وتعثره مخاطر ضخمة جمة على المناظر أن يعيها ويحذرها. يعد تسرب رأي المناظر الى آراء المستجوب واتجاهاته من أخطر ما يتعرض له أسلوب التلخيص، إذ يتقبل الأخير «الرأي» الذي أعيد إليه بدل أن يعارض المناظر منكراً عليه دقته. أما إذا مثل المناظر رأي المستجوب بصورة يرفضها الأخير لعدم دقتها في عكس مشاعره واتجاهاته، انقلب المستجوب دفاعياً، بحيث انه قد يعمد الى إقامة نقاش طويل مع المناظر تأكيداً لما يريد قوله مما قد يسيء الى فعل التناظر بالإعاقة أو التشويه أو التخطيء أو الكف والامتناع عن متابعة التناظر.

يتطلب أسلوب التلخيص من المناظر قدرة رفيعة الحساسية لصياغة عباراته بصيغة يرى فيها المستجوب صورة مطابقة لما قاله مما يدفعه الى تأكيدها أو تعديلها بصورة هادفة تدفع الى المزيد من التناظر. وعلى المناظر أن يؤشر، بالسلوك والكلام، أنه إنما يحاول فهم وجهات نظر المستجوب بصدق ودقة دون دفعه الى الاعتقاد بأنه إنما ينصب الشراك للايقاع به.

صياغة الأسئلة الملائمة للتقصي

تشرح الأمثلة السابقة عدداً من ضروب أسئلة التقصي دون عد للأسئلة البديلة التي يكون المناظر قد اختارها. وإذ ان التقصي أسلوب وليس سؤالاً أو مجموعة من الأسئلة، فالتجربة والحساسية وحدهما، وليس القواعد والعبارات الصماء، تحددان نجاح المناظر. قد يساعد المثال التالي في أسئلة التقصي البديل في اكتساب المهارات

وايضاح الفروق بين التقصي الملائم ونظيره المنافي. يدور الحوار بين مناظر مهني ومرشح لوظيفة اصلاح الآلات .

المناظر: ما نوع العمل الذي تظن أن بمقدروك القيام به ؟

المرشح: أستطيع تسيير المخرطة.

يمكن للملاحظة التي أبداها المرشح أن تثير أياً من التعليقات التالية :

١ ـ ليس لدينا الآن شاغر للمخارط اليدوية ، الا أننا نريد شخصاً يسير آلة للثقب. هل بمقدورك ذلك ؟

٢ ـ كل من يأتي الينا يقول ان في قدرته تسيير المخرطة ، وانني أشك دوماً في صحة مثل هذا القول. فما الذي يدفعك للاعتقاد أنك تستطيع تسيير المخرطة ؟

٣ ـ أخبرني قليلاً عن تجربتك مع المخرطة.

٤ ـ « أي واه » . هل لديك أية خبرة أخرى في العمل؟

يعاني التقصي الأول من واقعة جره للمرشح في اتجاه يحدده المناظر لذلك فإنه يجر الى استجابة متحيزة. إنه يخبر المرشح المتمزق للحصول على عمل بعدم توفر الشاغر الموافق لمهارته الخاصة ، وبتوفر شاغر آخر يتطلب مهارة أخرى، مما يشدد القوى التي تدفعه لاختراع حكاية « مهارة » على المثقب وللكذب في اجابته .

أما التقصي الثاني فعدواني، اذ يخُبر المرشح بصراحة بشعة أن عبارته كاذبة. يحتمل في تلك الحالة أن يشد المرشح أسنانه صوب «الطعم» فيعيد صياغة عبارته لاقناع مناظر عدواني فظ بخبرته ومهارته، أو يترك لعدوانيته ودفاعيته العنان الى نهاية فعل التناظر. لا بد وأن مناظرنا يعاني صعوبة في صياغة عباراته حول الوقائع الموضوعية.

يعد ضربا التقصي الثالث والرابع مُرضيين في اطارفعل التناظراذ يحققان الوظائف الملائمة للتقصي الحر. فهما يعيدان توجيه المرشح نحو أغراض التناظر ويؤشران له الموضوع الذي يجب أن يتحدث عنه دون أية دلائل لما يجب أن يقول بصدد الموضوع

المذكور. ينبه التقصي الثالث المرشح أن يحكي قليلاً عن خبرته في المخرطة الى أن عبارته السابقة قد فهمت وأن المناظر مهتم بها جداً بحيث يطلب المزيد من التفصيلات . أما التقصي الرابع فيشير الى تقبل المناظر برغم دورانه حول موضوع ثان. ومن المحتمل تماماً أن يعمد الى طرح ضربيْ التقصي السابقين في سياق النقاش في أي تناظر يتصف بقدر من الشمولية والتكامل. ان للمناظر وحده حق الاختيار بين التحدث المطول وحول أي من خبرات العمل وبين الخطوط العريضة لخبرة العمل ثم الانتقال منها الى التفاصيل.

التجربة القاصرة

غالباً ما يحكم المناظر بقصور اجابة المستجوب. يشكل قصور الاجابة القاسم المشترك الأعظم لكل المواقف التي تستدعي التقصي أو صياغة أسئلة ثانية. فإن كانت الأسئلة الأولية للمناظر ناجحة في جر الاجابات الملائمة ،لم تقم الحاجة الى التقصي الذي يغدو تافهاً ومضيعاً للوقت. فهدف أي تقص، سواء كان سؤالاً وحيداً أم سلسلة من الأسئلة، تحويل الاجابة القاصرة الى أخرى تحقق أغراض المناظر. ويختلف تحقيق ذلك إلا أن القاعدة الأكثر ايجازاً وشمولاً، أن يعمد التقصي الى الإيضاح والتفصيل فيلائم نمط القصور في اجابة معينة ويأخذ بعين الاعتبار الأسباب الممكنة للقصور المذكور. سوف نناقش في ما تبقى من الفصل أعراض مختلف أنواع قصور الاجابات والأسباب القابعة خلف تلك الأعراض وأسلوب التقصي الملائم لحل تلك المشكلات بالتتابع .

أعراض الاجابة القاصرة

تتباين صيغ الاجابة القاصرة وتتنوع إلا أنا سنذكر منها أربعاً :

(١) الإجابة الجزئية. وهي من أكثر أنماط قصور الاجابات التي يجابهها المناظر بساطة. تتميز الاجابة الجزئية بأنها تضم مواد تلائم أغراض السؤال دون أن تحققها كاملة .

(٢) انعدام الاجابة. قد يتعرض التناظر الى كف تام فيبقى المستجوب بعد طرح

السؤال صامتاً تماماً، أو يشير صراحة الى عزمه على عدم الاجابة. تتوقف طبيعة التقصي في الحالين على تشخيص المناظر للأساس الذي دفع المستجوب الى الامتناع عن الإجابة.

(٣) الاجابة الشاردة. لا تقوم المشكلة هنا في حجم التناظر بل في بأورته. فقد يتحدث المستجوب دون تلعثم ولفترة طويلة لكنه لا يتناول السؤال المطروح. على المناظر في تلك الحالة أن يعرف سبب الشرود عن السؤال وما إذا كان ينجم عن نقص في الفهم أو عن محاولة واعية إرادية أو عن انسياق قسري لتجنب ايصال معلومات حساسة تثير قدراً من التهديد لاعتبار المستجوب. يستطيع المناظر بعد ذلك أن يقرر السبل الصحيحة لتوجيه المستجوب.

(٤) الاجابة الفجة. تشيع الاجابات الفجة الى جانب الأنواع الثلاثة السابقة وتخلق للمناظر أكثر المشكلات اثارة لصعوبات التشخيص. فقد تكون الاجابة فجة من الناحية الشكلية فقط فتتنافر مع الوقائع أو تقدم صورة متحيزة أو مشوهة للمشاعر الحقيقية للمستجوب، لكنها في الجوهر كاملة وملائمة لأغراض السؤال.

(٥) الاجابة الموجهة. غالباً ما يفرض المستجوب على المناظر تشخيص أسباب قصور الاجابة على السؤال، ليس بالإجابة عليه، بل بالإشارة إلى عجزه عن الإجابة أو إلى عدم رغبته فيها. تتعدد أسباب ذلك وتتنوع فتكون: عدم فهم المستجوب للسؤال، ضياع المعلومات اللازمة للاجابة بسبب النسيان، انعدام التجربة، أو نقص الرأي، أو عد المستجوب للسؤال غير ملائم لغرض التناظر المعلن أو منافياً له.

أسباب قصور الاجابة

تعد قدرة المناظر على تعرف شتى صيغ القصور أولى المتطلبات لمعالجة تلك المشكلات. تلي ذلك في الأهمية قدرته على صياغة نقص أو اثنين للتغلب على القصور. فكيف يقرر المناظر أن سؤال نقص بعينه يلائم موقفاً بعينه؟ ليس، لسوء الحظ، للسؤال

المذكور، إجابة واضحة بسيطة ، بل إن هناك علاجات تناظرية خاصة بكل نوع من قصورات الاجابة.

تحملنا مشكلة ملاءمة سؤال تقص بعينه لموقف بعينه، الى الوراء وخاصة الى افتراضنا لتحريضية السلوك، ولتعقد أنماط التحريض سواء تعلقت بفعل فرد أو بجانب معين من السلوك. فنادراً ما يتضمن الفعل الانساني الواحد دافعاً فرداً، أو يعبر الدافع عن ذاته في فعل سلوكي واحد. وعلى المناظر، ليجعل التقصي ناضجاً، أن يتعرف سبب قصور الاجابة المبدئية وأن يفهم العوامل التي حرضت أو دفعت الاجابة المعطاة، إن عليه، بعبارة أخرى، عد الإجابة عرضاً لأسباب أعمق والبحث عن تلك الأسباب.

سبق أن ناقشنا بتفصيل تام بعض الأسباب العميقة لتشوه التناظر أو تحيزه. يجر نقص الدافع الإيجابي، أو تصارع الدوافع الى عدد من أعراض قصور الاستجابة التي وصفناها.

افرض أن مناظراً لعلاج المشكلة سأل أحد الموجهين عن معاملة أهله له يوم كان صغيراً. لا بد وأن المستجوب يشعر بعدم حمل السؤال على أغراض التناظر، خاصة وأن الكشف عن معلومات من ذلك القبيل سوف يثير فيه بعض المشكلات الكامنة. كذلك فقد يعمد مستجوبنا الى واحد من الردود التالية :

(١) يقدم إجابة جزئية (٢) يرفض اعطاء أية إجابة (٣) يتجنب السؤال بتقديم معلومات لا تحمل عليه (٤) أو انه يعمد الى تقديم معلومات كاذبة .

تشرح البدائل السابقة نمط الدافع الذي يتولد في المستجوب والذي يدفعه في واحد أو آخر من السياقات بهدف تجنب التهديد. يتوقف المسار الذي يختاره المستجوب على عوامل الشخصية والعادة وعلى ادراكه لما يمكن للمناظر أن «يبتلعه» كإجابة صحيحة. هناك، اضافة لمشكلات الدافع وتصارعها، عدد آخر من الأسباب التي تقبع خلف الأعراض المذكورة سابقاً ومنها :

(١) فشل المستجوب في فهم غرض السؤال، أو فشله في معرفة نوع الاجابة المطلوبة .

(٢) تخطي اللغة أو المفهومات للمستوى المعرفي للمستجوب . تعني الحالتان السابقتان أن السؤال كان قاصراً، وأن على المناظر ترجمته لجعله أكثر استجابة لفهم المستجوب ولمستواه المعرفي.

(٣) محاولة المستجوب تقدير المعلومات أو التجربة الممكنة من الاجابة.

(٤) عجز المستجوب عن تذكر المعلومات.

(٥) قصور المستجوب في التعبير باللغة عن مشاعره . ربما شاع هذا الرد عندما يدق السؤال مواد معلومات أعمق أو أمراً لم يكن المستجوب كون رأياً بصدده ، أو يكون كل ما لديه عنه انطباعات متضاربة لا تسلم نفسها لصياغة اجابة محددة.

(٦) شعور المستجوب أن السؤال لا يتفق مع أغراض التناظر كما سبق أن أوضحت له في البدء . افرض مثلاً أن مستشاراً مهنياً، زخم المستجوب ، في منتصف تناظرشخصي بسؤال عن كيفية قضائه لأوقات فراغه ، أو عن علاقاته بأسرته . لا بد وأن يشعر المستشير في تلك الحالة، أن تلك الأسئلة لا تتفق والغرض العام من التناظر وأنها تتعارض مع الغرض المحدد والمتمثل فيا إذا كان المستجوب يصلح لهذه الوظيفة أو تلك . وعندما يشعر المستجوب أن الأسئلة المطروحة لا تتوافق مع أهدافه الخاصة ومع الأغراض التي حددت للتناظر في وقت ما منه، فإن الاحتمال كبير بأن تعاني إجابته من قصور كبير.

(٧) ربما أدرك المستجوب أن السؤال يتخطى حدود ما يريد البوح به للمناظر، لأن علاقته بالأخير لا تفي بأن تسمح له بالادلاء بالمعلومات المطلوبة.

(٨) أخيراً قد يعتبر المستجوب أن المناظر يعجز عن فهم مشاعره الحقيقية لكونه لا ينتمي الى «نوعه» من الناس .

مؤشرات لصياغة أسئلة التقصي

راجعنا أنواع الاجابات القاصرة التي قد يجابهها المناظر كما ناقشنا الادراكات والاتجاهات التي قد تبعث على قصور الاجابة. دعنا الآن نحلل بعض الأسئلة لفهم كيف تظهر اتجاهات المستجوب وسلوكه في موقف التناظر الفعلي وكيف يعمل المناظر على حل تلك المشكلات. نجد في كل الاسئلة التالية سلوكاً مكشوفاً من جانب المستجوب يؤشر للمناظر قصور الاجابة انطلاقاً من خطأ ارتكبه الأخير.

المثال الأول: نعمد الى مقابلة أحد المحامين لكتابة تقرير صحفي عن المعركة الانتخابية ونسأله « هل تعمد يا محمود إلى ترشيح نفسك؟»فيرد: يا رجل اترك الامر للشعب يقرر. وينقطع التناظر.

المثال الثاني: تسير في اروقة الكلية تحاول معرفة رأي الناس بالمرأة المتعلمة. تصادف شاباً أنيقاً تستوقفه، وبعد شرح غرضك يعن لك ان تطرح سؤالاً تراه ملائماً لكشف اعماق الناس من المرأة المتعلمة فتقول هل ترى أن خيار الصفر الذي يطرحه بعض الناس بصدد المرأة أمر يتفق مع رغبتك؟ يصمت الرجل قليلاً ويرد نعم ماشي الحال. وتقف لست تدري ما قاله.

المثال الثالث: يدعو عميد الكلية أحد الاساتذة الى مكتبه بعد أن يحس بإهماله لاعداد دروسه وبتكرار تغيبه عن بعض الحصص الدراسية. تكون ردود الاستاذ متحفظة فينطلق العميد: احمد هل هناك مشكلات في البيت تحول بينك وبين واجباتك؟ فيرد الأستاذ ليس ما يستحق الذكر ويودع العميد الاستاذ. ويتوقف التناظر.

تتشارك الامثلة الثلاثة في عدد من الخصائص المشتركة. طرح التناظر في كل منها سؤالاً اعطى المستجوب له اجابة قاصرة. وعلى المناظر ان يثير اجابة افضل تسهيلاً لتحقيق مهمته، ولن يكون بمقدوره ذلك، ان لم يفهم اختلاف الدوافع في كل حالة برغم تشابه السلوك المكشوف.

يتجنب المرشح الاجابة في المثال الأول لاعتقاده بأن الاجابة الكاملة تشير إلى خصال فيه تسيء إلى حظوظه في النجاح أو في تحقيق هدفه. أما في المثال الثاني فقد صدم المستجوب بسؤال يتخطى فهمه، فهو لم يفهم السؤال ولا المقصود « بخيار الصفر » ولكنه لم يشأ أن يظهر في موقف قليل الفهم فطرح اجابة تغطي جهله وتلقم المناظر حجراً يمنعه من طرح أسئلة جديدة. يشرح المثال الثالث أساساً نفسياً آخر لقصور الاجابة. لقد تدخل العميد بشؤون الاستاذ اكثر مما يجب أو يشاء له أن يتدخل. وكان الأستاذ مهذباً فأعطى اجابة تحقق الحد الأدنى من اللياقة الاجتماعية متجنباً أي نقاش حول الموضوع.

توفر الأمثلة السابقة أساساً لاستخلاص نتيجتين اساسيتين هما: أولاً، لا يفي السلوك اللفظي للمستجوب لاخبار المناظر بالأساس القابع خلف اجابته القاصرة، وان أياً من أنماط قصورات الاجابة مثل الجزئية والشاردة والفجة وغيرها قد تحدث نتيجة أي من اتجاهات المستجوب التحتية الموصوفة من قبل. إلا أن على المناظر، انْ كان يريد النجاح، استخدام التقصي الملائم للاتجاه المعين وأعراضه المجابهة، أي ان عليه تشخيص أسباب القصور على أساس دلائل تحملها عبارة المستجوب ذاتها.

ثانياً: يقوم الفرق الرئيسي بين المناظر الماهر والأخرق في قدرتهما على ادراك ما وراء الكلمات تحديداً لاتجاهات المستجوب ودوافعه لكونها الدليل الأكثر اشارة إلى سبب قصور الاجابة.

ربما قامت الأدلة في طبيعة المثير الذي استخدمه المناظر أي في السؤال الذي طرحه لتوه. يقدم المناظر لنفسه خدمة جلّى لو هو سأل كيف يختلف سؤاله الراهن عن أسئلته السابقة. فيتناول سؤال العميد معلومات صحيحة في موضوع شخصي تماماً، أما السؤال عن خيار الصفر فإنه يتحدى فهم المستجوب باستخدامه كلمة خاصة غير مفهومة. قد يكون السؤال المذكور تحدياً للمستجوب ان بدا خلال الاسئلة السابقة ضعيف الاطلاع متوسط الذكاء ولكن نفس السؤال قد يدل على احجام من طبيعة اخرى لو أنه طرح على شخص قوي الاطلاع رفيع الثقافة والذكاء. يدل قصور الاجابة في تلك الحالة على خطأ

آخر يجب على المناظر تحديده.

يحدد نمط التفاعل أساساً آخر لتقييم سبب قصور الاجابة. فإذا ابدى المستجوب، منذ البدء، خجلاً وإحجاماً من بعض المواضيع لعده اياها تدخلاً في خصوصياته، يفترض أنه يقصر الآن لنفس الاسباب. يعني هذا ان على المناظر ان يبقى حذراً طوال التناظر لسبر دوافع المبحوث ومقاومته له في كل مرحلة.

أخيراً، تفيد المؤشرات غير اللفظية المناظر في فهم سبب قصور اجابة المستجوب. لقد تميزت اجابات الامثلة الثلاثة بالايحاء وعدم الالتزام أو اللامبالاة. يستطيع المناظر من طرف آخر، أن يقرر كيف رد المرشح، والاستاذ والشاب على اسئلته؟ هل نمت ابتسامة المرشح عن الاستخفاف ام الثقة؟ هل ترافق رد التلميذ « لا بأس » بابتسامة وجلة وارتكاسة غامضة من انه أمسك وهل شعر بالقلق عندما هم المناظر بطرح سؤال آخر، وبالارتياح لدى لملمة المناظر لاوراقه؟

أساليب التعامل مع الاجابات القاصرة

نود هنا معرفة أي نوع من التقصي يلائم كلا من اتجاهات المستجوب التي سبق ان ناقشناها.

الفشل في فهم الأغراض

المناظر: هل تتوقع تغيير سلوك التسرب بتحوير الممارسات التربوية؟
المبحوث: آمل ذلك بكل تأكيد. تعبنا كثيراً من الخضوع للأوامر العمياء.
المناظر: استطيع فهم ذلك. ماذا بصدد توقعاتك؟ هل تتوقع تحول سلوك الشباب؟

يبدو أن المبحوث لم يفهم الغرض من السؤال فأجاب في اطار طموحاته بدل الاجابة في اطار توقعاته. عرف المناظر الأمر وتقبل الاجابة لكنه عاد وحول السؤال الى

أصله ومنطلقه. قد لا يكون سوء فهم من جانب المستجوب بل انشغالاً لفكره دفعه لخلط الآمال بالتوقعات.

لكن افرض ان المناظر رد « ليس هذا ما كنت أسألك عنه ». بل أريد ان أسألك ماذا تظن أن سيحدث؟ تتضمن اعادة المستجوب إلى السياق نقداً لا ضرورة له اذ يوحي برفض المناظر للمستجوب مما قد يؤدي الى الاساءة الى علاقة التناظر برمتها.

الفشل في متطلبات دور المستجوب

يحدث القصور عندما يسيء المستجوب فهم دوره أو يجهل ما يتوقع منه أن يجيب. في تلك الحالة يجب على المناظر ان يعلم المستجوب بضرورة الالتزام بدوره. اسمع الحوار التالي:

المناظر: كيف تشعر ازاء الاقتراحات لمحورة القرار في الطلبة.
المستجوب: ماشي الحال.
المناظر: هل توضح لي رأيك بصددها بشكل أوسع؟

يستخدم المناظر تقصياً غير توجيهي لدفع المستجوب الى زيادة الافصاح. يفيد التقصي المذكور، بعد اجابة قاصرة، اعلام المستجوب برغبة المناظر في الحصول على اجابات اكثر دقة وشمولاً.

الفشل في فهم السؤال

المناظر: هل تظن أن التسرب سيستمر خلال العام المقبل أم لا؟
المستجوب: لست أدري ان كان أم لا؟
المناظر: ماذا في رأسك؟
المستجوب: أعتقد أنه لن تكون لدينا انشطة حرة لجذب التلاميذ الى المدرسة.
المناظر: آخذاً احصائيات الأعوام الماضية بعين الاعتبار، هل تعتقد انها ستبقى او

ترتفع خلال العام أو العامين القادمين أم لا؟

لقد فشل المستجوب في فهم السؤال ولن يستطيع الاجابة حتى يوصل اليه بصورة مفهومة تماماً. كانت اجابته عامة غير ملتزمة أولاً، فاستخدم المناظر تقصياً حراً امل ان يعرف ماذا قصد المستجوب من اجابته. ولم تجد الاجابة الثانية في تقدير سبب قصور الاجابة، فالتفت المناظر الى الصيغة الاخيرة التي بلغت حداً من الدقة يمكّن من الرد الواضح الكامل.

خلط المستجوب أو التردد الانفعالي

المعالج: كيف تشعر حول انتقال زوجتك الى دار الرعاية؟

المريض: اعتقد أنها ستلقى عناية حسنة هناك (صمت)، لقد عشنا معاً طوال تلك السنين يُعنىٰ احدنا بالآخر عند الضرورة (صمت). لست أدري ما أقول.

المعالج: استطيع فهم ما تقول. انه من الأمور الصعبة على الانسان ان يفكر بها.

لقد فهم المعالج مقدار الالم الذي يعاني منه مريضه وتقبل الأمر وتفهم التردد الانفعالي الذي يمنع المريض من الجزم بأي قرار. ولقد أكد المعالج أن الصعوبة في التعبير ترجع الى حال الحيرة العاطفية فاقترح سبيلاً معقولاً يتيح للمريض ايضاح مشاعره الخاصة حول المشكلة قبل الزامه بأي قرار.

١٤ . تعليم التناظر

يتمثل الهدف الأول للتناظر في تعريف القارىء بالشكل المثالي له، الأمر الـذي دفعنا لشرح نظرياته ومبادئه وأساليب تطبيق المبادىء والنظريات. إلا أن شرح النظرية لا يجعل من دارسها مناظراً ماهراً، لذا يحاول الفصل الحالي توفير الفرصة للقارىء لاكتساب المهارات في تمييز التناظر الجيد من السيء وفي استخدام تلك المهارات.

يتناقض ما نسمعه بصدد التناظر، فيقـول البعض بأن المرء يولـد حامـلاً بعض الميزات الشخصية التي تجعله مناظراً بارعاً. يعني ما تقوله تلك الفكرة بالضرورة، وجود « نمط » متميز من شخصية المناظر توجهه موهبـة طبيعية، كما توجــه الموسيقـى موهبـة موسيقية. فما يمكن صنعه هو اكتشاف المناظر الجيد، لا صنعه واعداده. يعارض الكثيرون فكرة « طبيعية» القدرة على التناظر ويؤكدون بأن قائمة تجرد بنود « اعمل كذا » الى جانب بنود « امتنع عن فعل كيت » تفيد في اعداد المناظر سواء امتلك الموهبة الـطبيعية ام لـم يمتلكها، مما يُبقي الحاجة الى دراسة نظريات التناظر ومبادئه في أيدي القلة المحظوظة أو القائلة من المتناظرين وتعفيٰ غالبيتهم او سواهم من الدراسة المذكورة.

تعاني الابحاث حول مميزات المناظر الناجح، الكثير من التجزئة وعدم التكامل او التناقض بحيث لا تفي لاتخاذ قرار بصدد « غرزية » الموهبة للتناظر او اكتسابيتها.

تؤكد الخبرة والابحاث الخاصة ان ليس كل المناظرين قادرين على النجاح في جر

المعلومات الدقيقة من المستجوبين. ولقد عممنا تلك النتائج عبر التأكيد بأنه، ان كان للتفاعل التناظري ان ينجح فإن من الضروري للمناظر أن يدرك من جانب المستجوب « كواحد مثله » أو « من طينته». تدل بعض الابحاث انه عندما لا يُدرَك المناظر بتلك الصورة تتحيز المعلومات التي يجمعها أو تتشوه. وانه لمن المعقول جداً أن يفشل المناظر ان اعتقد المستجوب أن المناظر مختلف عنه. وليس المهم « ان كيف يلبس » المناظر، بل « كيف يسلك » خلال التناظر لأن سلوكه في التناظر يحسن انطباع المستجوب عنه أو يدهوره. ولقد أوضحت الدراسات ان « واحداً منا » أو « من طينتنا » تعني مقومات سلوكية متميزة مثل التسامحية والتقبلية، والتعاطفية، مما يعني ان يكون بعض الناس أنجح من الآخرين في ممارسة التناظر، وذلك لتفوقهم على اقرانهم في السمات المذكورة، ولأنهم يستطيعون بممارسة سماتهم، خلق جو نفسي يساعد المستجوب على اطلاق كل ما لديه. تعد الحساسية احد أهم السمات التي تساعد على خلق جو نفسي يسهل التبادل العلائقي ويقويه.

كتب روجرز يلخص الصفات اللازمة لممارسة الاستشارة النفسية (التناظر) :

لا يتوقع للشخص الذي يخجل عن الرد على الآخرين، ولا يرى ان ملاحظاته تخلق المسرة أو الضيق للآخر، ولا يميز العداوة من الود الذي يقوم بينه وبين الآخرين، أن يكون مستشاراً نفسياً مرضياً. ليس ثمة شك في امكانية نمو تلك القابلية، لكن ان لم يكن الفرد يمتلك قدراً معقولاً من الحساسية الاجتماعية، فمن المشكوك فيه ان تكون الاستشارة النفسية حقله المهني المرتجى. أما الشخص الذي يمتلك موهبة طبيعية للملاحظة ردود فعل الآخرين ويستطيع ان يلتقط التلميذ الشقي من بين اقرانه في الصف، ويحس العداوة الشخصية التي تؤسس جدالاً عرضياً طارئاً، ويلتقط الفروق الثانوية في فعل يبدو فيه احد الوالدين على علاقة طيبة بابنه من فعل آخر تكون فيه العلاقة المذكورة مشحونة بالتوتر، فيمتلك اساساً طبيعياً يبني عليه مهارات الاستشارة النفسية (روجرز، ١٩٤٢، ص ٢٥٤).

للحساسية أهميتها بالنسبة لمن يستخدم التناظر اسلوباً لجمع الوقائع وللشخص الذي يستخدم التناظر وسيلة لاحداث التغييرات السلوكية في الآخر وفي اتجاهاته. تكون الحساسية المذكورة بالنسبة للعلاقة الانسانية نمطاً متميزاً للفكرة ويستطيع أغلب الناس تنمية قدر كبير منها عبر التدريب الكافي والملائم، وتكون تنميتها أسهل لدى البعض منها لدى الآخرين. إلا أن بعض الناس يبقون غرباء عن النمط المميز المذكور والحساسية، ولا يجدي تدريبهم في تقريبها منهم أو في تقربهم منها قط. إذ تعجز القلة المذكورة عن تحقيق أي نجاح في ممارسة التناظر خلافاً لنسبة كبرى من الناس تستجيب للتدريب على المهارة المذكورة واكتسابها.

للفصل الحالي هدفان أساسيان: (١) مساعدة المتعلم اكتساب الحساسية للعلاقات الانسانية في التناظر (٢) مساعدته على تنمية المهارة لتطبيق الاساليب التناظرية الملائمة خاصة منها اساليب التقصي سعياً وراء المزيد من المعلومات.

مبادىء تدريب المناظر

تدريب المهارة

من أول مبادىء برنامج اعداد المناظر عد التمرين في المهارة اكثر جدوىٰ ان هو مورس في فئة وليس بصورة فردية. فقد أظهرت التجربة ان التغير السلوكي في تعلم مهارة جديدة يتسهل بالممارسة ضمن الفئة. يصدق هذا خاصة ان قام التغير المرجو في الحساسية للعلاقة الانسانية.

ينجم عن هذا المبدأ ان تدريب المهارة يتحقق بالملاحظة والتدريب والمراجعة النقدية والنقاش حول التجارب العملية وليس بالمحاضرة. اذ يتعلم الناس التفاعل فيما بينهم « بالتفاعل » وليس بالقراءة حول التفاعل، فيكون المتدربون اكثر استعداداً للتعلم ان هم ساهموا فعلياً في عملية التعلم. يقوم جوهر المنهج المشار اليه في تأكيد جون ديوي بأننا نتعلم عبر فعل التعلم، وكون التربية ليست مشكلة رواية واستماع بل فعلاً نشطاً بناء، مبدأ كثيراً ما يهمل ويجترأ عليه في الممارسة العملية ضداً على ما تقره النظرية.

طور بافيلاس[1] المبدأ السابق في علاقته بتدريب المهارات عندما كتب حول مشكلات الاداريين في اكتساب المهارات لاقامة علاقات جيدة مع مستخدميهم.

الواقع ان كلا من الملاحظات العرضية والبحث يشير الى أن نوع العلاقات الانسانية يتوقف على المهارات الخاصة والاجتماعية، وانها ككل المهارات الأخرى، تتعلم بالتدريب ولا يمكن تعلمها من الكتب اكثر مما يمكن تعلم لعب التنس من قراءة كتاب حوله. وما يبدو أن يكون الطريقة الأنفع في تعليم المهارات يتمثل بالفكرة العامة: «راقب الآخرين، دع الآخرين يراقبونك، ناقش الفروق وقيمها وحاول ثانية».

حاول كاتز ورفاقه تمييز الشروط التي يغدو رأي بافيلاس أكثر جدوى ونفعاً. يجب أن يعطىٰ الناس فرصة للتدريب على طرق جديدة للسلوك ان كان لتلك الطرق أن تغدو جزءاً من ذواتهم. تقوم الواقعة المذكورة وراء المبدأ الذي غالباً ما يهمل، يؤكد المبدأ اننا نتعلم ان نفعل عبر ما نفعل، وهو مبدأ صادق بذاته، لكن الفعل لا يقود الى تعلم مرغوب الا في ظل شروط تقوم في موقف التدريب. فما هي تلك الشروط؟

أولاً: يجب ان يكون المتعلم حراً في تجربة شيء جديد، أي انه يجب ان يكون حراً في ان يرتكب اخطاء وفي أن يحقق نجاحات ايضاً.

ثانياً: على المتعلم ان يتمكن من معاينة الآثار التي يحققها سلوكه ومعرفتها، ان كان عليه ان يتملص من ضروب السلوك المؤدية الى نتائج لا يريدها وان يتبنى نظيرتها التي تقود الى نتائج يرغبها وذلك حتى يستطيع اكتساب معاني افعاله التي يتدرب عليها. تكون ظاهرة تلقي التلقيم بصدد آثار ما نفعل كسبيل لتحسين ما نفعل بتحقيق أفضل لبعض الآثار المرغوبة جزءاً من كل التدريبات الذكية.

يعد حمل تلك المبادىء على تدريب المناظر أمراً في غاية الوضوح. وهو يعني توفير الفرصة لكل متدرب لمناقشة مبادىء التناظر، وممارسته، ووصف ضروب نجاحه وفشله

(1) Alex Pavelas. Role Playing in Management training, society, 1. No 2 (June, 1947).

ومناقشة نظيرتها للآخرين في جو يشيع فيه الامن. يجب ان يعرف المتدرب ان أكثر جهوده خراقة لا تثيرالسخرية، وان أسوأ أخطائه تجرالعون وليس اللوم، وان الآخرين في الموقف يشاركونه مشكلاته ويفهمونها . ويجب ان يثق المتدرب انه متقبل مقدر من جانب اقرانه المتدربين والمخضرمين وانهم جميعاً يريدون التعلم من اخطائه وتجاربه ويعملون على مساعدته لاكتساب الكفاءة. ولا يتعلم المتدرب من الخبرة والتفاعل وحسب، بل بربط تجاربه العملية بالمبادىء الاساسية والنظرية العريضة، فيتأكد كيف تجر اساليب التناظر الضعيفة إلى معلومات غير دقيقة أو إلى علاقات انسانية ضعيفة. ان على المتدرب ان يتعلم كيف يعمل على التملص من الاساليب الضعيفة بادراك ضعفها. ولن ينجح المتدرب في فعل ما سبق ان لم يكن يمتلك الدافع لاستخدام افضل الاساليب بادراك ما توصل إليه من نتائج مرضية.

استخدام لعب الدور

هناك عدد من طرق التدريب الخاصة التي يمكن ان توفر الفرصة للتدريب وتحليل نتائجه في ظل الشروط الملائمة. من تلك الطرق، لعب الدور الذي عدل بحيث يوافق تدريب المناظرين مما يجعله يستحق عناية خاصة. كان مورينو اول من أبدع لعب الدور أو «التدريب على الواقع» اسلوباً للعلاج النفسي. ولقد استخدم اسلوب مورينو في عدد من المهارات السلوكية، وخاصة منها ما يتضمن علاقات تبادلية أو بين شخصيتين[1].

يلعب احد اعضاء الفئة دور المستجوب متماهياً شخصاً آخر يعرفه ويرد على المناظر في اطار الدور الذي يلعبه . كما يلعب عضو آخر من الفئة دور المناظر. في حين تمارس بقية اعضاء الفئة سلوك الملاحظين. وعندما تنتهي الجلسة يبدأ النقاش العام حول الاسلوب الذي استخدمه المناظر والمشكلات التي ارساها المستجوب ونقاط الضعف أو

---

(1) Adult Leadership, 2 No 2 (June, 1953) pp. 5-8 and 31. The Issue Committee Consists of Ralph Carter, Huberts Coffey William p. Golden., Cordonc Hearance and Theodore C. Kroeber.

القوة التي بدت في موقف التناظر.

يستفيد المتدرب الذي يلعب دور المناظر من التدريب المباشر في الكلمات والاساليب التي يجب ان يستخدمها في موقف المناظر وانه، اضافة إلى ذلك؛ يحصل على خبرة مواجهة المشاكل الحقيقية دون عقوبات حقيقية. فللعبة حقيقتها لكنه لا يلعبها «للكسب» بل «للفهم» مما يجعله اكثر حرية في مقاربته واقدر على ملاحظة نفسه منه عن حاله في التناظر الفعلي.

لخص بافيلاس هذا الجانب من لعب الدور بالآتي:

من الشائع في لعب الدور ان يرتكب الفرد ذات الأخطاء التي يلاحظ انه يرتكبها دونما وعي منه اثناء مهنته الفعلية، وهو يعد لعب الدور فوزا يشير من تلقاء ذاته إلى الأخطاء التي ارتكبها. يغدو لاعب الدور كما لو انه تحسس لذاته[1].

ولا تقل فائدة لاعب دور المستجوب عن فائدة نظيره لاعب دور المناظر. يستطيع المستجوب اللاعب ان يدرك اين فشل المناظر في جمع معلومات كان يمكن ان تتوفر ومتى كان اسلوب المناظر مثيراً للازعاج. يفيد تحليل المستجوب لردود فعله الخاصة في دوره ومعاناته المباشرة لآثار مختلف اساليب التناظر في تحسيسه لردود فعل المستجوبين. ثم ان بمقدور الملاحظين معاينة مجريات التناظر بصورة مجردة والتخطيط لتخفيض الاخطاء المرتكبة في اساليبهم المستقبلية.

تقيّم بارون[2] استخدام لعب الدور كوسيلة لتدريب المناظرين بالتالي:

يزداد الاعتراف باهمية الدور او ممارسة الواقع بعدة وسائل ناجعة لترجمة المبادىء إلى طرائق، ولتعلم «الكيف» وللحصول على الاحساس بصنع امر ما في موقف يلعبه المرء

---

(١) المرجع السابق.

(2) Margaret Barron, Role Practice in Interviewing society 1. No 2 (June, 1947).

لغير الربح وتجنب الخسارة وهي حال اقرب إلى انعدام المسؤولية الجادة . يقدم التدريب الموجه لتحسين المهارة في العلاقات التبادلية طريقة نافعة في تضييق الهوة بـين الدراسـة الشكلية للمبادىء والطرق والاسـاليب اللغـوية وبـين العمـل الحقيقـي بتلك الطـرق والاساليب، مما يوفر فرصة للتدريب في نوع من العمل ، مثل التناظـر ، حيث يكون التوجيه المباشر والتدريب في المهنة ذاتها صعباً .

ويؤكد آخرون قيمة الفرصة الموفرة للعب الدورين في العلاقة التناظرية التفاعلية : لان لعب الدور يساعد الناس على التبصر بمشاعرهم الخاصة ومشاعر الآخرين، فقد اقر كطريقة لمساعدة الناس على توسيع فهمهم وعلى التعـاطف مع الآخـرين بحيث يرون الامور من وجهة نظر الجالس على الطرف الآخر من المنضدة[1]. لكل ذلك يعد لعـب الدور اسلوباً مجدياً لنقل تعلم مهارات العلاقات الانسانية من مستوى الفهم الذهني الى مستوى معايشة تجارب التناظر.

اساليب لعب الدور

نستطيع الآن وصف آليات لعب الدور بتفصيل اكبر. يُعد من يرمي لعـب دور المناظر نفسه بالتفكير المسبق سـواء بمفرده أو مع الجماعة بالاغراض التي يأمل ان ينجزها خلال التناظر.يعطىٰ لاعب دور المستجوب الخطوط العريضة لنوع موقف المناظر الذي سوف يلعبه وتناقش الجوانب العامة للدور المذكور. ثم يترك ممثل المستجوب الفئة ويفكر بنفسه. بتفصيل أكبر في نفس الوقت الذي يكون فيه ممثل المناظر يفكر في دوره. ينتقىٰ الدور والموقف من تجربة الفئة وذلك ليكون للعمل معنى وقيمة. اما المستجوب فيختار بسبب قدرته على تماهي الدور المذكور.

يناقش بقية اعضاء الفئة الذين يمثلون دور الملاحظين كيف يركزون على العملية ،

(1) Grace Levit and Helen Hall Jenings, « Learning through Role Playing Adult Leadership, 2, No. 5 (October, 1953).

وكيف ينتقون امثلة للاساليب الحسنة والسيئة وغير ذلك، ومن المفيد توزيع الملاحظين بين فئة تقفو أثر المتناظر وأخرى تتصيد أثر المستجوب . يجعل المشهد قصيراً يتراوح بين عشر دقائق وخمس عشرة دقيقة مما يفيد في توفير قدر من مادة السلوك تستطيع الفئة الاحاطة بها دون ان تغرقها او تفلت منها. ويطلب إلى الملاحظين التحدث عن نتائجهم. اما المستجوب فيروي كيف شعر واين رد بصورة سلبية على تقصي المناظر، وفي اية نقطة كانت معلوماته مهيأة ثم احجم عن الافصاح عنها ولماذا. اما المناظر فيوضح لماذا فعل ما فعل ، واين احس بانه كان كفؤاً في اداء دوره وفي أي مجال تلزمه المساعدة وزيادة الخبرة.

يكون لقائد الفئة او مدربها وظائف هامة، فهو يعمد بسبب تمرسه في التناظر؛ إلى التقاط النقط التي لم تلحظها الفئة وإلى ربط ما جرى في الموقف بمبادىء التناظر ونظرياته ويشجع المشتركين على اللعب والحوار. وعلى النقاش ان يدور حول اسئلة مثل: كيف شعر المناظر والمستجوب والملاحظون بصدد مساهمة كل فرد؟ لماذا فعل المناظر والمستجوب ما فعلاه؟ ما هي اسئلة التقصي التي طرحها المناظر وما هي حسناتها او سيئاتها؟ كيف استجاب المستجوب للتقصي؟ هل قامت ادلة على التحيز؟ وكيف يمكن تجنبه؟.

يمكن تنويع انماط لعب الدور لتوفير عدد متباين من التجارب . يوفر البدء بالمواقف البسيطة للفئة الاحساس بالثقة وبأن في مقدورهم القيام بكل الادوار. ويزداد تعقيد المواقف بنمو الفئة وتطور قدرتها على الاداء والملاحظة والتصحيح.

استخدام اشرطة التسجيل في التدريب

تدخل الأشرطة لتسجيل ما يجري في التناظر كأدوات تدريب معينة في عدد من السبل الناجعة. تستخدم الاشرطة في المراحل المبكرة لشرح مبادىء التناظر ومقوماته. اقام مركز بحث التقصي مجموعة من ستة اشرطة تتضمن مقتطفات من مختلف مراحل التناظر. تتضمن الاشرطة المذكورة عدداً متنوعاً من المقدمات، وامثلة طرح الاسئلة ذات

المحتويات المختلفة والصعوبات المتباينة ، وتخصص اشرطة كاملة لعرض التقصي ووسائل تشجيع التناظر الأخرى. تقدم تلك المواد مبكراً في التدريب لشرح كيفية استخدام المبادىء والوسائل في التناظر الفعلي.

للاشرطة ميزة استخدام اسئلة من خارج الفئة مما يجعل من السهل اخضاعها للنقد والتحليل دون تهديد اي عضو من الفئة . فيستطيع المناظر المتدرب دخول فعل التناظر قبل اكتساب الثقة الكاملة في قدرته على تنفيذ دوره. اخيراً ، توفر تلك الاشرطة للمتدرب امثلة اختيرت بعناية فائقة لتمثل نقاطاً محددة بحيث تجنبه المغامرة والفشل في دوره الملعوب.

ويمكن للاشرطة ان تستخدم لدعم لعب الدور التدريبي استخدامها للاعداد له . ويمكن اعادة سماع اجزاء من تلك الاشرطة عندما يستدعي الأمر شرح نقطة في النقاش أو لتحديد ذاكرة المتدرب. ولا تنسى قيمة الاشرطة في التلقيم التعزيزي للاعب الدور خاصة وان بالامكان اسماع لاعب الدور نقطة حسنة او سيئة أتاها مما يعزز سلوكه ايجابياً أو سلبياً بالترتيب المتعاقب.

تسجيل التناظرات الفعلية

إذا تعسر توفير اجهزة التسجيل امكن استخدام الملاحظة كبديل لتلك الاجهزة. يبقى المدرب في هذه الحالة مع المناظر اثناء حدوث التناظر الفعلي، حيث يقدم كزميل أو كمرشد أو كصديق ، وذلك تبعاً للظروف وما تحتمله. وعلى هذا الملاحظ ان يبقى في موقع ثانوي ضئيل اللفت للانتباه ، وعليه الا يسهم باية صورة في مجرى التناظر وان يبقى قدر الامكان خارج مدى انتباه المستجوب . وإذ ان الملاحظة تخلق بعض الضغط على المناظر يتوجب تأجيلها او عدم محاولتها الا بعد ان يكون المناظر قد اكتسب المهارة في اداء دوره والثقة بذلك الاداء. لا يعني وضع الملاحظ بعيداً عن نقاط الضوء جعل دوره سلبياً منفعلاً بل تنشيط دوره لتمكينه من الملاحظة والانتباه الواعي لكل ما يجري، بحيث يجمع

المادة الملائمة لتساعده في التحليل والنصح اللاحقين.

سلالم الترتيب

يدعو بعض الباحثين إلى تسليح المدربين الملاحظين بسلالم الترتيب لتقويم اداء المناظر في دوره الملعوب والنتائج التي استطاع بلوغها ؛ اضافة إلى امكانية استخدامها في تقييم الاسئلة الاولية التي يطرحها التناظر خاصة ان كان المناظر يصوغ اسئلته تلك تلقائياً ودون تحضير مسبق. يساعد استخدام تلك السلالم المناظر في تركيز انتباهه في أكثر جوانب مهنته دلالة ولزيادة حساسيته للتفاعل التناظري.

يقترح البعض ان تدور السلالم حول التقبل والصدق والملاءمة. يتراوح سلم التقبل بين دعم المستجوب وتقبله وبين رفضه مع استجابته، خلافاً لسلم الصدق فإنه يتراوح بين اندفاع المناظر لتحيز المعلومات بصورة او بأخرى وبين تشبثه للابقاء على حياديتها. اما سلم الملاءمة فيتراوح بين وصف المناظر بالميل لشد المستجوب نحو الاغراض المحددة وبين الميل لشده بعيداً عن تلك الاغراض.

طريقة الاستخدام

لا يتضمن استخدام سلالم الترتيب تطبيق معيار ثابت للصحة أو لعدمها . يعد السؤال صحيحاً ان هو حرك التناظر صوب هدفه أو غرضه، وغير صحيح ان هو عرقل التفاعل أو جر معلومات مشوهة. لا تعني الصحة دفع المقابلة صوب اغراض ترتبط بتحقيق الاغراض المعلنة وحسب بل لخلق جو نفسي يمكن المستجوب من الفهم وتثيره للتفاعل بحرية تامة.

يمكن تحقيق قدر من المثالية برشق احد اسئلة التقصي على الطرف الايجابي في السلالم الثلاثة بحيث يؤكد تقبل المستجوب وتحييد الاجابة وتركيز التناظر في الاغراض المعلنة أو المحددة. الا انه من غير الممكن عملياً، أو حتى المرغوب فيه، صياغة اسئلة

تقصٍّ تتبوأ الاطراف الايجابية من السلالم المذكورة . وعلى المناظر في تلك الحالة ان يقرر ما الذي يحقق مجمل اغراض التناظر. تتركز مهمة المناظر في تحسين علاقته بالمستجوب وحثه صوب سؤال خاص لغرض محدد اما إذا كان المستجوب ثرثاراً يقذف معلوماته كيفما اتفق فإن على المناظر طرح سؤال تقصٍ حيادي منخفض في درجة تقبله ، يعيد توجيهه نحو الاغراض الاولية. اننا لا نقترح ولا نطلب تطبيق كل السلالم مرة واحدة .

التعلم الذاتي

قام الافتراض في الفصل الحالي على جعل المناظر عنصراً في فئة تتعلم الممارسة المشتركة لفعل يهم كل افرادها ويريد قراء هذا الكتاب ان يتعلموا مهارة التناظر بانفسهم . فكيف يمكن تحقيق ذلك ان كان ممكناً؟

تعوز المعلومات السابقة ، ان هي طبقت على المتعلم الفرد عناصر التلقيم والمساعدة الموضوعية التي يوفرها افراد الفئة ، في تقييم درجة التنفيذ وجودته . وعلى المتعلم الفرد ، ان أراد النجاح في اكتساب المهارة بنفسه ، أن يوفر لنفسه فرصاً ذاتية لتقييم تقدمه .

يستطيع المتعلم الفرد ان يجد في سلالم الترتيب المقترحة والامثلة المدروسة في اطارها عوناً كبيراً في المجال المذكور، فعليه ان يعيد النظر في تلك السلالم والشروح أو الشروط التي قيلت بصدد استخدامها ، وان يحاول تقييم نفسه عليها قبل ان يطلع على التقييم الموضوعي المكتوب مسبقاً بصددها . ثم يعمد إلى مقارنة ترتيبه لنفسه بترتيب الآخر الموضوعي على نفس الامثلة مما يمكنه من معرفة انجازه الحقيقي بمقارنته موضوعياً بانجاز الآخرين الثابت .

تفيد اشرطة التسجيل المشار إليها من قبل ، المتعلم الفرد كثيراً إذ تمكنه من الانصات لمجريات تناظره وتقييم تقصياته وتحليل نشاطه الخاص . ومن المهم هنا ان يعمد المتعلم الفرد إلى تقييم تقصياته خاصة وتحليل ردود فعل المستجوب التي تلت التقصي مباشرة ، فإن كان التقصي ملائماً بدت نتائجه في ردود المستجوب وافعاله . فإن قدم

المستجوب إجابة غير ملائمة وجب على المناظر فحص التقصيات الأبكر بحثاً عن السبب فيه عبر اسئلته . وان بدا ان المستجوب ينقلب دفاعياً، وجبت العودة إلى التقصي السابق والاصغاء اليه وتقييمه جيداً للتأكد من قيام السبب في احداها. اما ان حاول المستجوب تقديم معلومات تختلف من معلومات سابقة أو تعارضها او تتنافر معها فعليه ان يبحث عن السبب أولاً في تقصياته الخاصة.

يقوم التلقيم الجانبي على الافتراض بان للتقصي الضعيف او غير الملائم تأثيراً على الاستجابات اللاحقة يمكن تعيينه بالاصغاء الى مجريات التناظر المسجلة. على المناظر استخدام السلالم المقترحة من قبل وتحليل تقصياته بصورة مستقلة عن الملاحظات الواردة في هذا الفصل ثم مقارنة ترتيبه لنفسه بالتعليقات حول شروط استخدام السلالم.

تشكل مناقشة المناظر مع المستجوب اسلوباً آخر يوفر تلقياً اكثر مباشرة من نظيره السابق. اختر لنفسك مستجوباً وليكن صديقك، أو احد معارفك لاعتقادك انه يحس قدراً من الامن في التناظر وبعلاقته معك في مناقشة صريحة حول شعوره خلال التناظر. ما الذي ازعجه؟ هل فهم كل ما كنت تقوله له؟ والافضل ان تصغيا معاً الى التسجيلات، فتوقف الشريط بين آن وآخر بحيث يتمكن المناظر من طرح الاسئلة والنقاش بصدد نقطة بعينها.

يقدم الانصات إلى تناظرات اجراها الآخرون تجارب غنية للتعلم الفردي الجانبي حول مهارات التناظر. يتم الأمر بتحليل عمل المناظرين في الحقل ففي عمل هؤلاء يتمثل كل ما يريد المناظر تعلمه. ماذا قال المناظر أو فعل؟ وماذا حدث نتيجة لما قال أو فعل؟ كيف احس انا لو كنت مستجوباً؟ ماذا كان عليه أن يقول أو يفعل ليجعلني اشعر بشكل آخر؟

توفر تلك التجارب بسبب شيوعها ، فرصة للتدرب على التعرف على عناصر العلاقات الانسانية ولتحليل مقوماتها والتنبؤ بنتائجها. وسيفاجأ المستمع بازدياد تحسسه للانصات والنقاش والحديث بتلك الطريقة ، ؟! يسمعه حول تلك التفاعلات

لانه لم يكن يعرفها من قبل . وسيجد انه يستطيع الانصات وتمييز ما يسمع .

يستطيع المتعلم الفرد باستخدام تلك السبل ان يأمل في ان يعوض بعض الشيء عن حرمانه لموقف التعلم الفئوي وفي ان يحقق قدراً كافياً من المهارة في التناظر.

المراجع

1- Atinson, J.W., «Explorations Using Imaginative Thought to Assess the Strength of Human Motives», in R. Jones, Nebraska Symposiom on Motivation, Univ. Nib. Press, 1954.

2- Bancroft, C., et. al., «Recent Experience with Problems of Labor Force Measurement», J. Am. Sta: Ass. 41, 303-312, 1946.

3- Barron, M., «Role Practice in Interview Training», Sociatry 1, No 2, 1947.

4- Bartemeier, L.A. «The Attitudes of the Physician», J. Amer. Med. Ass., 145, 1122-1125, 1951.

5- Bartlett, F.C., Remembering, Cum. Univ. Press, 1932.

6- Bavelas, A. «Role Playing and Management Training», Sociatry, 1. No. 2, 1947.

7- Bellows, R.M., et. al., Employment Psychology: the Interview, Rinehart, 1954.

8- Bennet, E.A. «The Diagnostic Interview», in J.R. Ress, Modern Practice in Psychological Medicine, Paul B. Hoeber, 1949.

9- Benney, M. et. al., «Group Membership Effects in the Interview», J. Abnorm. Soc. Psycho, 23, 44-56. 1956.

10- Bingham, W. et. al. How to Interview (3rd ed.) Harper, 1941.

11- Blankenship, A.B., «Does the Question Form Influence Public Opinion Poll Results», J. App. Psycho., 24, 27-30, 1940.

12- «Influence of the Question Form on the Response in a Public Opinion Poll», Psychol. Rec., 3, 345-424, 1940.

13- «Pretesting a Questionnaire for a Public Opinion Poll», Sociometry, 3, 263-269, 1940.

14- «The Choice of Words in Poll Questions», Socl. Soc. Res., 25, 12-18, 1940.

15- «The Effect of the Interviewer Upon the Response in a Public Opinion Poll», J. Con. Psycho., 4, 134-136, 1940.

16- Bustt, H.E. et. al., «Suggestibility and the Form of the Question», J. App. Psycho. 16, 358-373, 1932.

17- Cady, H. M. «On the Psychology of Testimony», Amer. J. Psychol., 35, 110-112, 1924.

18- Cahalan, D., et. al., «Interviewer Bias Involed in Certain Types of Opinion Survey Questions», Int. J. Opi. AH. Res., 1, No 1, 63-77, 1947.

19- Campbell, Angus, «Attitude Stability and Change. A Reinterview Study of the National Population», Amer. Psychol., 3, 272, 1948.

20- «Polling, Open Interview, and the Problem of Interpretation», J. Soc. Iss., 1946.

21- «Two Problems in the Use of the Open Question», J. Abn. Soc. Psychol., 40, No 3, 340-343, 1945.

22- Cannel, Charles et. al., «The Respondent Reports on the Interview», Amer. J. Soc., 62, No 2, 177-181, 1956.

23- Canter, R., et. al., Adult Leadership, 2, No 2, 1953.

24- Cantril, H.A. «Experiments in Wording of Questions», Publ. Opin. Quart., 4, 330-332, 1940.

25- Gauging Public Opinion, Princeton Univ. Press, 1944.

26- Clark, E. «Value of Student Interviewers», J. Personal, Res., 5, 204-207, 1926.

27- Cobb, S., «Technique for Interviewing a Person with Psychosomatic Disorder», Med. Cli. Nor. Amer. 28, 1210-1216, 1944.

28- Crissy: O.L. «Personal Selection», in W. Dennis (ed.), Curent Mends in Industrial Psychology, Univ. Pittsberg Press, 55-83, 1949.

29 Crutchfield, R.S. et. al., Variations in Respondents' Interpretations of an Opinion Poll Question», Int. J. Opin. Att. Res. 1, No. 3, 1-12, 1947.

30- Curtis, A. «Reliability of a Report on Listening Habits, J. App. Psycho, 23, 127-130, 1939.

31- Daniels, H.W., et. al., «A Method of Analyzing Employment Interviewers», Person. psychol, 3, 425-444, 1950.

32- Dewey, J., Democracy in Education, Macmillan, 1916.

33- Dinerman, H. «1948 Votes in Making: A Reviw», Publ., Opin. Quart., 12, 585-598, 1948.

34- Durbin, J., et. al., Differences in Respose Rates of Experienced and Inexperienced Interviewers», J. Roy. Sta. Soc. Ser. A, 114, 1951.

35- Edwards, A.L., Political Frames of References as a Factor Influencing Recognition, J. Abn. Soc. Psychol. 36, 34-50, 1941.

36- Fearing, F., «The Appraisal Interview», in Q. MacNamar et. al., Studies in Personality, McGraw, 1942.

37- Fearing, F., et. al., «Factors in the Appraisal Interview» Considered with Particular Reference to the Selection of Public Personnel, J. Psychol, 14, 131-153, 1942.

38- Feldman, J. et. al., «A Field Study of Interviewer Effects on the Quality of Survey Data», Publ. Opin. Quart, 15, 734-763, 1951.

39- Fenlason, A.F., Essentials in Interviewing, Harper, 1952.

40- Ferber, R., et. al., «Detection and Conviction of Interviewer Bias», Publ., Opin. Quart., 16, 107-127, 1952.

41- Festinger, R. et. al., Research Methodes in the Behavioral Sciences, Dryden, 1953.

42- Festinger, R., et. al., Social Pressure in Formal Groups, Harper, 1950.

43- Festinger, L. et. al., Theory and Experiment in Social Communication, Univ. Michigan Press, 1950.

44- Flowerman, S., Polls on Antisemitism: An Experiment in Validity», Amer. Psychol, 2, 382, 1947.

45- Freeman, G.L., et. al., «The Stress Interview», J. Abn. Soc. Psychol, 31, 427-474, 1942.

46- Friedman, P.A. «A Second Experiment on Interviewer Bias», Sociometry, 15, 378-381, 1942.

47- Freud, S., Collected Papers, Hogarth, 1924.

48- Gallup, G., «Question Wording in Public Opinion Polls: Comments on Points Raiseo by Mr. Stangers», Sociometry, 4, 259-268, 1941.

49- Garett, A., Interviewing: Its Principles and Methods, Family Waelfare Association of America, 1942.

50- Gilbert, G.M. «The New Status of Experimental Studies on the Relationship of Feeling to Memory», Psychol, Bull., 35, 26-35, 1938.

51- Gill, M., et. al. The Initial Interview in Psychiatric Practice Int, Univ Press, 1954.

52- Geust, L.L., «A Study of Interviewer Competence», Int. J. Opin. AH. Res. 1, No 4, 17-30, 1947.

53- Geust, L.L., et. al., «A Laboratory Experiment in Recording in Public Opinion Interviewing», Int. J. Opin. Att. Res., 4, 336-352, 1950.

54- Haire, M., «Projective Techniques in Marketing Research», J. Mark, 14, 649-656, 1950.

55- Hansen, M.H., et. al., Response Errors in Surveys», J. Amer. Sta. Ass., 46, 147-190, 191.

56- Harral, S., Keys to SuccessfulInterviewing, Univ. Oklahoma Press, 1954.

57- Harvey, S.M., «A Preliminary Investigation of the Interview», Bri. J. Psychol, 28, 263-287, 1938.

58- Hayakawa, S.I., Language in Action, Harcourt, 1940.

59- Heath, C.W., «An Interview Method for Obtaining Personal History», New England J. Med., 234, 251-257, 1946.

60- Henderson, D.K., et. al., A. Textbook in Psychiatry, Oxford Univer. Press, 1946.

61- Horvitz, D. «Sampling and Field Procedures of the Pittsburg Morbidity Survey». Public., Hcath Rep. 67, 1952.

62- Hovland, D.I. et. al., «Prediction of Success from a Standardized Interview», J. App. Psychol, 23, 537-546, 1939.

63- Hyman, H.H. Survey Design and Analysis, Free Press, 1955.

64- «Do They Tell the Truth?», Publ. Opin. Quart., 8, 557-559, 1944.

65- Hyman, H.H. et. al, Interviewing in Social Research, Univ. Chicago. Press, 1954.

66- Jahoda,M, et. al., Research Methods in Social Relations Dryden, 1951.

67- Johnson, W., People in Quandaries, Harper, 1946.

68- «Speech and Personality», in the Communications of Ideas, Institute for Religious and Social Studies, 1948.

69- Kamton, G., Organizing and Memorizing Colombia Univ. Press. 1940.

70- Psychological Analysis of Economic Behavior, McGraw, 1951.

71- Katz, D., «Do Interviewers Bias Poll Results?» Publ. Opin. Quart., 5 248-268, 1942.

72- «Psychological Barriers to Communication», Annats Amer. Acad. Polit. Soc. Sc., 1947.

73- «The Interpretation of Survey Findings», J. Soc. Iss., 2, No. 2, 33-44, 1946.

74- Kinsey, A., et. al., Sexual Behavior in the Human Male, Saunders, 1948.

75- Koffka, K., Principles of Gestalt Psychology, Harcourt, 1953.

76- Kohler, W. Gestalt Psychology, Liveright, 1947.

77- Krech, D. et. al., Theory and Problems of Social Psychology, McGrw, 1948.

78- Lazarsfield, P.F., «The Art of Asking Why» National Mark. Rev., 1, 26-38, 1935.

79- «The Controversy Over Detailed Interviews an offerfor Negotiation», Publ. Opin. Quart; 8, 38-60, 1944.

80- Levit, G., et. al., «Learning Through Role Playing», Adult Leadership, 2, No. 5, 10, 1953.

81- Lewin, K., A Dynamic Theory of Personality, McGraw, 1935.

82- Field theory in Social Science (ed. by Dorwin Cartwright) Harper 1951.

83- Principles of Topological Psychology, McGraw, 1936.

84- Resolving Social Conflicts, Harper, 1948.

85- Lienav, C., «Selection, Training, and Performance of the National Health Survey Field Staff»,Amer. J. Ment. Hyg. 34, 110-137, 1941.

86- Lindzey, C., «A Note on Interviewer Bias», J. App. Psychold, 35, 192-1984, 1951.

87- Main, T.F., Industrial Stress and Psychiatric Illness», in J.R. Rees, Modern Practice in Psychological Medicine, Hoeber, 1949.

88- Marks, S., et. al., Response Errors in Census Research, Amer. Stats. Ass., 45, 424-438, 190.

89- Marston, W.M., Studies in Testimony, J. Crim, Law, 15, 5-31, 1924.

90- Mayer, N.A., «Non Directive Employment Interviewing», Personnel, 24, 377-396.

91- Menefee, S.C., «The Effect of Stereotyped Words on Political Judgements» Amer. Soc. Rev., 1, 614-621, 1936.

92- Merton, K., et. al., The Focused Interview, Bureau of Applied Social Research Columbia Univer. 1952.

93- Miller S.M. «The Participant — Observer and Over-Rapport», Amer. Soc. Rev,, 17, 97-99, 1952.

94- Moreno, J.L. Who Shall Survive?, Beacon House, 1953.

95- Mowerer, O. et. al., Psychotherapy, Theory and Resarch, Ronald, 1953.

96- Myers, R.J., «Errors and Bias in the Reporting of Ages in Census Data», Tran Act Soc. Amer., 41, 395-415, 1940.

97- Neely, T.E. A Study of Error in the Interview, Privately Printed, 1937.

98- Newcomb, Th. M., Social Psychology, Dryden, 1950.

99- Oldfield, R.C., The Psychology of Interview, Nethuen, 1951.

100- Otis, J.L. «Improvement of Employment Interviewing», J. Conscett. Psychol, 8, 64-69, 1944.

101- Parry, H. et. al., Validity of Responses to Survey Questions, Publ. Opin. Quart., 14, 61-80, 1950.

102- Paten, M.B., Surveys, Polls, and Samples, Harper, 1950.

103- Payne, S.L. «Interviewer Memory Faults», Publ. Opin. Quart., 13, 684-685, 1949.

104- The Art of Asking Questions Princeton Univ. Press 1951.

105- Proshansky, H.M. «A Projective Method of the Study of Attitudes», J. Abno. Soc. Psychol, 38, 393-395, 1943.

106- Radke M.H. et al., «Social Perceptions in Attitudes of Children», General Psychol Monog. 40, 327-447, 1949.

107- Rapaport, D., «Principles Uderlying Projective Techniques», Personel 10, 213-219, 1942.

108- Rice, S.A., «Contagious Bias in the Interview: A Methodlogical Note», Amer. J. Social, 35, 420-425, 1929.

109- Riesman, D., et al., «The Sociology of the Interview», Midwest Sociologist, 18, 315, 1956.

110- Robinson, D. et., al., «Two Experiments with an Anti-Semitism Poll», J. Abno. Soc. Psychol, 41, 136-144, 1946.

111- Roethlisberger, F.J., et. al., Management and the Worker, Harvad Univer. Press, 1939.

112- Roger, C.R., Client-Centered Therapy, Houghton, 1951.

113- Counseling and Psychotherapy, Houghton, 1942.

114- «The Non-Directive Method as a Technique in Social Research», Amer., J. Sociologist, 50, 279-283, 1945.

115- Rogers, C.R., et. al., «Barriers and Gateways to Communication», Harvard Rev., 30, No 4, 46-52.

116- Roslow, S., et. al., «Phrasing the question in Consumer Research, J. App. Psychol, 23, 612-622, 1939.

117- Rugg, D., «Experiments in Wording Questions, II», Pupl. Opin. Quart. 5, 91-92, 1941.

118- Rugg, D., et. al., «The Wording of Questions in Public Opinion Polls», J. Abn. Soc. Psychol, 37, 469-495, 1949.

119- Sanford, F.H. «The Use of a Projective Device in Attitude Surveying», Publ. Opin. Quart, 14, 667-709, 1951.

120- Schrarmm, W. (ed.), Mass Communications, Univer Illinois Press, 1949.

121- Scott, W.A. «The Avoidance of Threatning Material in Imaginative Behavior», J. Abn. Soc. Psychol, 52, No 3, 338-346, 1956.

122- Shapiro, S. et. al., «Interviewer Differences in an Intensive Interview Survey», Int. J. Opin. Attit. Res., 1, No 2, 1-17, 1947.

123- Smith, H.L. et. al., «The Biasing Effect of Interviewer Expectations on Survey Results», Publ. Opin. Quart., 14, 491-506, 1050.

124- Stanton, F., et. al., «Interviewer Bias and the Recall of Incompletely Learned Materials», Sociometry, 5, 123-134, 1942.

125- St Hember, H., et. al., «Interviewer Effects in the Classification of Responses», Publ. Opin. Quart, 13, 669-682, 1949.

126- Stern, W. «Lectures on the Psychology of Testimony and on the Study of Individuality», Amer. J. Psychol, 21, 270-282, 1910.

127- Stevenson, I., et. al., «The Art of Interviewing». General Pratice, 2, No, 4, 59-69, 1950.

128- Stock, J.S., et. al., «A Method of Measuring Interviewer Validity», Publ. Opin. Quart., 15, 322-334, 1951.

129- Sullivan, H.S. «A Note on Implications of Psychiatry, the Study of Interpersonal Relations for Investigations in Social Science», Amer., J. Soc., 42, 848-861, 1936-1937.

130- The Psychiatric Interview, Norton, 1954.

131- «The Psychiatric Interview I, Psychol, 14, 361-373, 1951.

132- Symonds, P.M., et. al., «The Effect of Variations in the Time Interval Between an Interview and Its Recording», J. Abn. Soc. Psychol, 36, 593-598, 1941.

133- Udow, A.B. «The Interviewer Effect in Public Opinion and Market Research Surveys», Arch. Psychol., No. 227, 1942.

134- Wagner, R. «The Employment Interview: A Critical Summary», Personal Psycho, 2, 17-46, 1949.

135- Wallen, R., «Ego Involvement as a Determinent of Selective Forgetting», J. Abn. Soc. Psychol, 37, 20-39, 1942.

136- Whitehead, A.N. Process and Reality, MacMillan

137- Williams, F., et. al., «The Use of Interviewer Rapports as a Method of Detecting Differences Between «public» and «private» Opinion», J. Soc. Psychol, 22, 171-175, 19745.

138- Wittkower, E.D. «Psychosomatic Medicine», in J.R. Rees, Modern Practice in Psychological Medicine, Paul B. Hoeber, 1949.

139- Wyatt, D.E., et al., «A Study of Interviewer Bias as Related to Interviewers, Expectations and Opinions», Int. J. Opi. Att. Res., 4, 77-83, 1950.

140 Young, P.V., Interviewing in Social Work: A Sociological Analysis, McGraw, 1935.

141- Young, Pauline, Interviewing in Social Work, McGraw, 1935.

فهرس المحتويات